ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY A ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU č. SVO-RVO2-2025/000672-006

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

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

medzi:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky**

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 00151866

Zastúpená:

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000180023

Kód banky: 8180

IBAN/SWIFT: SK7881800000007000180023

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **SYNCHRONIX, a.s.**

Sídlo: Kalinčiakova 33, 831 04 Bratislava- mestská časť Nové Mesto

Slovenská republika

IČO: 31 605 052

IČ DPH: SK2020444338

Osoba oprávnená konať: Ing. Martin Kukoľ - predseda predstavenstva

Mgr. Branislav Striženec - člen predstavenstva

Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č.: 4696/B

Bankové spojenie (názov banky): Tatra banka, a. s.

Číslo účtu: 2627535593

Kód banky: 1100

IBAN/SWIFT: SK56 1100 0000 0026 2753 5593

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako„**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému Register adries, ktorý poskytuje informácie o všetkých adresách a adresných bodoch bytových a nebytových budov na celom území Slovenskej republiky. Podľa § 4 ods. 1 zákona č. 125/2015 Z. z. o registri adries a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je Objednávateľ správcom registra.
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci zabezpečuje technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému. Register adries je referenčným registrom podľa § 51 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu plnenia tejto Zmluvy k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny a včasný výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:
5. DEFINÍCIE POJMOV
   1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
      1. **APV** je Aplikačné programové vybavenie, t.j. softvérová časť informačného systému Registra adries pozostávajúca z počítačových programov dodaných Poskytovateľom a špecificky vytvorených pre účely Registra adries, t.j. mimo infraštruktúrnych častí riešenia Registra Adries pozostávajúcich z HW, Preexistentného obchodne dostupného softvéru a Preexistentného obchodne nedostupného softvéru dodaného Zhotoviteľom.
      2. **Infraštruktúra informačného systému Registra Adries** je HW, SW 3. strán tvoriace súčasť Informačného systému Registra adries, ktoré boli dodané Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo, SLA zmluvy č. 1 a pokiaľ zo zadania na realizáciu príslušných Objednávkových služieb nevyplýva vyslovene inak, tiež ktoré budú dodané podľa tejto Zmluvy.
      3. **Predmet podpory** je APV informačného systému Registra adries, a pokiaľ nebude v rámci špecifikácie Objednávkových služieb vyslovene dojednané inak, tiež iných častí Informačného systému Registra adries dodávaných Poskytovateľom v rámci takýchto objednávkových služieb. Predmetom podpory nie je Infraštruktúra informačného systému Registra adries, pokiaľ zo špecifikácie Objednávkových služieb vyslovene nebude vyplývať inak.
      4. **Človekodeň** (ČD) alebo **MD** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín. Človekohodina (ďalej ako „ČH“) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto SLA zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
      5. **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
6. ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) , a/alebo
7. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu, a /alebo
8. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane, a/alebo
9. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
   * 1. **ES sú** elektronické služby Registra adries, t.j. formulárové a informačné portálové služby a procesy spracovania žiadostí o službu.
     2. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému a/alebo Predmetu podpory, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich sInformačného systému a/alebo Predmetom podpory podľa tejto Zmluvy.
     3. **Incident kategórie A** alebo **Kritický incident** je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania Informačného systému a/alebo Predmetu podpory ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako Kritický incident je charakterizovaný Incident, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
     4. **Incident kategórie B** alebo **Bežný incident** je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania Informačného systému Objednávateľa, modulu alebo funkčností, ktorý závažným spôsobom obmedzuje jeho/jej použitie, neobmedzuje však použitie Informačného systému Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti ako celku alebo jeho/jej podstatných častí.
     5. **Incident kategórie C** alebo **Nekritický incident** je Incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, modulu alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa.
     6. **Doba neutralizácie Incidentu** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému a/alebo Predmet podpory formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému a/alebo Predmetu podpory je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie Incidentu sa započítava len čas, ktorý Poskytovateľ vynaložil na neutralizáciu nahláseného incedntu, resp. čas strávený riešením požiadavky, a teda čas od nahlásenia incidentu Poskytovateľovi prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (Service desk) zamestnancami Technickej podpory Objednávateľa. Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému a/alebo Predmetu podpory Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu, ako aj čas kedy bolo riešenie incidentu presunuté Poskytovateľom na zamestnancov Technicekej podpory Objednávateľa.
     7. **Doba trvalého vyriešenia Incidentu** je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Iincidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému a/alebo Predmetu podpory v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
     8. **Vada** alebo **Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia  tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
     9. **Informačný systém pre správu požiadaviek** alebo **Service desk** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto SLA zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/Incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
     10. **Technická podpora** sú zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci služby podpory najmä na úrovni popory L1 a L2, ktorí využívajú na ohlasovanie, správu a riešenie incidentov Service desk Objednávateľa.
     11. **Call centrum** je pracovisko Objednávateľa, ktoré zabezpečuje príjem, evidenciu, zhromažďovanie, správu a riešenie požiadaviek (incidentov) vznikajúcich pri prevádzke informačného systému. Zabezpečuje služby podpory prvého kontaktu pre zamestnancov Objednávateľa, interných používateľov informačného systému, používateľov elektronických služieb informačného systému ako aj pre externé subjekty, ktoré sú na informačný systém integrované. Rieši incidenty úrovne L1. Zabezpečuje správu požiadaviek pre úrovne L2, ktoré postupuje na riešenie na vyššiu úroveň L2. Zamestnanci Call centra sú zamestnancami Technickej podpory pre úroveň podpory L1.
     12. **Komponent** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo a SLA Zmluvy č. 1.
     13. **HW** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
     14. **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačovýprogram/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
     15. **SW 3. strany alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy, nebol však špecificky vytvorený pre potreby Objednávateľa, nakoľko sa jedná o  preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW, **preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW** alebo preexistentný open source SW (ako sú definovoané v čl. 11 ďalej).
     16. **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov** znamená Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ   
         č. 009417/2021/oSBAA-1 zo dňa 31. marca 2021, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
     17. **Metodika zabezpečenia** je dokument špecifikovaný v bode 2.10 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
     18. **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
     19. **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
     20. **Objednávkové služby** sú služby popísané v bode 3.3 tejto SLA Zmluvy.
     21. **Paušálne služby** sú služby popísané v bode tejto 3.2 SLA Zmluvy.
     22. **Poskytovateľ** je poskytovateľ Služieb uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
     23. **Oprávnená osoba Objednávateľa** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy.
     24. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy.
     25. **Služby** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
     26. **Informačný systém** alebo tiež ako **Systém**, **IS RA** alebo **Dielo** je Informačný systém Register adries, ktorý bol vytvorený a dodaný Objednávateľovi na základe Zmluvy o dielo, a ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
     27. **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
     28. **Vyhláška o riadení projektov** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z.o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov.
     29. **Vyhláška o štandardoch pre ITVS** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov.
     30. **Vyhláška o spôsobe kategorizácie a obsahu bezpečnostných opatrení ITVS** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
     31. **Zákon o KB** znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
     32. **Zákon o ITVS** znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
     33. **Zákon o registri partnerov verejného sektora** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
     34. **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
     35. **Zmluva** alebo tiež **SLA Zmluva** je táto Zmluva o podpore prevádzky a údržbe informačného systému.
     36. **Zmluva o dielo** je zmluva o dielo č. **SE-OVOl-2011/000910-014** uzatvorená medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom spoločnosťou NESS Slovensko, a.s., zo dňa dňa **2.11.2011**, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný IS RA.
     37. **SLA zmluva č. 1** je zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného systému Registra adries č. SITB\_ZM\_OVO1-2019/000541-002 zo dňa 23.09.2019 uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 23.09.2019.
     38. **Deklarácia** je vyhlásenie Poskytovateľa zo dňa 04.12.2024 a spoločnosti NESS Slovensko, a.s. o výkone autorských práv Poskytovateľom zo Zmluvy o dielo a SLA zmluvy č. 1.
     39. **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
10. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
    1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú zákazku resp. s podkladmi a dokumentáciou k Informačnému systému, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
    2. Poskytovateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve potrebné pre poskytovanie predmetu tejto SLA Zmluvy
    3. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
    4. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
    5. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvoril poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy v rámci súčinnosti k podpisu tejto Zmluvy najneskôr však do 10 dní odo dňa podpisu tejto Zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom  rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá právo Objednávateľa odstúpiť od tejto SLA Zmluvy. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek počas trvania Zmluvy bezodkladne, po predchádzajúcej výzve Objednávateľa, predložiť potvrdenie príslušnej poisťovne o trvaní t.j. o platnosti a účinnosti poistnej zmluvy. Nepredloženie potvrdenia o trvaní poistnej zmluvy zakladá právo Objednávateľa odstúpiť od tejto SLA Zmluvy.
    6. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
    7. Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
    8. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
    9. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
    10. 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/wp-content/uploads/2024/04/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf>)
    11. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému a/alebo Predmetu podpory na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
    12. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému a/alebo Predmetu podpory.
    13. Poskytovateľ vyhlasuje, že je nositeľom všetkých autorských práv prináležiacich k Informačnému systému vytvoreného na základe Zmluvy o dielo ako aj všetkých autorských práv, k čiastkovým dielam, ktoré boli vytvorené na základe SLA zmluvy č. 1 a zároveň Poskytovateľ prehlasuje, že predmetom tejto Zmluvy je aj postúpenie všetkých autroský práv vo forme nevýhradných licencií k Informačnému systému ako aj dielu vytvorenému na základe SLA zmluvy č. 1, a to dňom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
    14. Poskytovateľ vyhlasuje a sa zaväzuje, že v prípade ukončenia tejto Zmluvy za účelom odstránenia vendor lock in Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi okomentovaný kompletný zdrojový kód Informačného systému vrátane jeho všetkých aktualizácií vytvorených na základe tejto Zmluvy, Zmluvy o dielo, a na základe SLA zmluvy č. 1 vrátane kompletnej dokumentácie, ku ktorým má výhradné práva, ako aj iných kritických informácií o fungovaní SW Informačného systému (ďalej len „zdrojová dokumentácia“), a to za podmienok stanovených touto Zmluvou.
11. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
    1. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory Predmetu podpory, úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný. Účelom tejto SLA Zmluvy je tiež za podmienok dohodnutých ďalej odstránenie vendor lock in a zabezpečenie postúpenia všetkých autorských práv vo forme nevýhradných licencií k APV vrátane všetkých plnení vykazujúcich znaky autorského diela podľa Autorského zákona vytvorených predovšetkým na základe Zmluvy o dielo, SLA zmluvy č. 1 a tejto Zmluvy a odvozdanie všetkej potrebnej zdrojovej dokumentácie v súlade s podmienkami tetjo Zmluvy.
    2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby Predmetu podpory a rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
12. poskytovanie služieb servisného hotline Predmetu podpory,
13. podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky Predmetu podpory),
14. realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring Predmetu podpory),
15. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Predmetu podpory a Komponentov,
16. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie Predmetu podpory),
17. ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Predmetu podpory, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
  2. Podrobná špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
  3. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:

1. metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
2. štandardy pre release a deployment manažment,
3. štandardy pre riadenie projektov,
4. štandardy pre dokumentáciu,
5. štandardy pre testovanie,
6. štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
7. iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,

sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.

* 1. Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby, ako aj za poskytnutie práv duševného vlastníctva a dodanie plnení v zmysle bodov 3.11 a 3.12 tejto SLA Zmluvy. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby, ako aj za poskytnutie práv duševného vlastníctva a dodanie plnení v zmysle bodov 3.11 a 3.12 tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
  2. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
  3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy alebo vo vzájomne odsúhlasených objednávkach alebo dohodnutý medzi Oprávnenou osobou Objednávateľa a Oprávnenou osobou Poskytovateľa.
  4. Predmetom tejto SLA Zmluvy je aj úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, ako aj pri poskytnutí práv duševného vlastníctva a dodávke plnení v zmysle bodov 3.11 a 3.12 tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom.
  5. Objednávateľ má záujem získať neobmedzenú a nevýhradnú licenciu na akékoľvek použitie APV vrátane všetkých plnení vykazujúcich znaky autorského diela podľa Autorského zákona vytvorených na základe Zmluvy o dielo a SLA zmluvy č. 1, pred podpisom tejto SLA Zmluvy (ďalej len ,,**pôvodné autorské dielo**“) ako celku i jednotlivých častí s cieľom rozšírenia a vysporiadania majetkových práv k pôvodnému autorskému dielu v súlade s Koncepciou nákupu IT vo verejnej správe schválenou   
     Radou vlády SR pre digitalizáciu verejnej správy a jednotný digitálny trh uznesením č. 4/2019 zo dňa 16.05.2019. Záujmom Objednávateľa taktiež je zosúladiť svoje licenčné oprávnenia, ktoré mu vyplývajú z rôznych zmlúv s rôznymi licenčnými podmienkami a tým si zabezpečiť   
     čo najväčšiu otvorenosť IS RA pre možný prechod na nového poskytovateľa služieb. Pred podpisom tejto SLA Zmluvy boli uzavreté nasledovné zmluvy, na základe ktorých bol IS RA pre Objednávateľa vyvíjaný, dodávaný a následne upravovaný a dopĺňaný zo strany Zhotoviteľa resp. Poskytovateľa:
* **Zmluva o dielo**;
* **SLA zmluva č. 1**.

Poskytovateľ sa v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve zaväzuje udeliť Objednávateľovi nevýhradnú licenciu podľa článku 11.14 tejto SLA Zmluvy a poskytnúť mu práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam, za odmenu uvedenú v čl. 9 tejto SLA Zmluvy.

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy aktuálny a úplný zdrojový kód k všetkým dodaným dielam (t.j. ako celok vrátane pôvodných autorských diel a diel dodaných počas účinnosti SLA zmluvy č. 1 a tejto SLA Zmluvy), ako aj poskytnúť Objednávateľovi súvisiace služby bližšie špecifikované v Prílohe č. 10 tejto SLA Zmluvy, a to za odmenu uvedenú v čl. 9 tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ ukončí poskytovanie týchto súvisiacich služieb najneskôr rok pred ukončením tejto SLA Zmluvy s prihliadnutím na znenie bodu 10.2 tejto SLA Zmluvy. V prípade predĺženia obdobia trvania tejto SLA Zmluvy podľa jej bodu 21.9 Poskytovateľ odovzdá aktuálny a úplný zdrojový kód k APV a ES (tým sa rozumie Informačný systém) aj šesť mesiacov pred ukončením trvania tejto SLA Zmluvy, a to bez opakovaného poskytnutia súvisiacich služieb podľa Prílohy č. 10 tejto SLA Zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálny a úplný zdrojový kód k APV a ES aj ku dňu ukončenia tejto SLA Zmluvy, ku ktorému sa pre zamedzenie pochybností nebudú opakovane poskytovať služby podľa Prílohy č. 10. Pre vylúčenie pochybností, zdrojový kód k parciálnym plneniam dodávaným Poskytovateľom v rámci plnenia Objednávkových služieb (a tam kde je to dôvodné tiež Paušálnych služieb) podľa tejto SLA Zmluvy bude Poskytovateľom dodávaný priebežne v súlade s bodom 6.4 resp. 6.2 tejto SLA Zmluvy.

1. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB
   1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky, resp. sídlo alebo priestory Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 tejto SLA Zmluvy alebo poskytne počas trvania tejto SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb z dôvodov na strane Objednávateľa, alebo z dôvodov vylučujúcich zodpovednosť Poskytovateľa (§374 Obchodného zákonníka), sa lehota na plnenie primerane predĺžuje o dobu trvania takýchto prekážok a dobu potrebnú pre obnovu plnenia Poskytovateľa alebo písomnou dohodou oboch Zmluvných strán, najviac však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom..
   3. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Poskytovateľ nie je oprávnený odmietnuť písomnú objednávku bezdôvodne. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
   4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie a v prípade potreby aj požiadavky na súčinnosť zo strany Objednávateľa. Súčasťou dodávky môžu byť v nevyhnutnom rozsahu aj licencie k SW produktom 3. strán potrebných pre chod APV a plnenia ktoré budú tvoriť súčasť Infraštruktúry Informačného systému Register Adries. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
   5. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ neposkytne písomné vyjadrenie, v zmysle ktorého nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
   6. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
2. RIEŠENIE INCIDENTOV
   1. Pri poskytovaní Paušálnych Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov na predmete Podpory, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
      * + **Bežné incidenty (incidenty kategórie B),**
        + **Kritické incidenty (incidenty kategórie A),**
        + **Nekritické incidenty (incidenty kategórie C).**
   2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty (incidenty kategórie A), a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu (incidentu katergórie A).
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby, doby neutralizácie incidentov, doby trvalého vyriešenia incidentov a dostupnosť systémov podľa špecifikácií v Prílohe č. 3.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa Incidenty riešiť až do:
      * 1. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
        2. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
   5. Doba neutralizácie incidentu sa počíta od:
      * + jeho nahlásenia, v prípade detekcie človekom,
        + jeho detekcie automatizovaným monitoringom.
   6. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu potvrdiť do Service desku. V opačnom prípade sa Poskytovateľ zaväzuje pri riešení incidentov využiť iný spôsob kontaktovania, a to:
      1. Poskytovateľ sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa,
      2. v prípade potreby je Poskytovateľ schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
      3. v prípade potreby je Poskytovateľ schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
3. POSKYTOVANIE PAUŠÁLNYCH A OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB A AKCEPTÁCIA OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB
   1. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi k poskytovaným výstupom Paušálnych služieb dokumentáciu minimálne v rozsahu podľa Prílohy č. 10 v jednom vyhotovení v písomnej forme, ak je to relevantné.
   2. Objednáveteľ je oprávnený v prípade potreby vyžadovať odovzdanie dokumentácie podľa Prílohy č. 10 k poskytovaným Paušálnym službám aj v elektronickej forme na CD, DVD nosiči alebo v inej elektronickej forme. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Paušalnych služieb, predmetom ktorých je poskytnutie softvérových služieb, alebo služieb zahŕňajúcich zmenu, úpravu alebo doplnenie kódu, odovzdá Objednávateľovi spolu aj zdrojový kód s príslušnou dokumentáciou k poskytnutým Paušálnym službám.
   3. Predmetom akceptácie sú výstupy plnenia Objednávkových služieb. Paušálne služby nie sú predmetom akceptácie. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ akceptuje poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet defektov** |
| **Kritická** | Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | **0** |
| **Bežná** | Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | **3** |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb, predmetom ktorých je poskytnutie softvérových služieb, alebo služieb zahŕňajúcich zmenu, úpravu alebo doplnenie kódu, odovzdá Objednávateľovi spolu s akceptačným testom aj zdrojový kód s príslušnou dokumentáciou k poskytnutým Objednávkovým službám.
  2. Predpokladom pre akceptáciu ostatných (nesoftvérových) produktov Objednávkových služieb je realizovanie pripomienkovacieho konania k produktu, v ktorom bude posúdene voči špecifikácii uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo akoukoľvek treťou stranou, tak dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s relevantnými právnymi predpismi. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a vzniká mu nárok na náhradu škody.
  4. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 8 SLA Zmluvy.
  5. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

1. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD
   1. Poskytovateľ zodpovedá a poskytuje Objednávateľovi záruku, že poskytnuté Služby sú v čase dodania (akceptácie) a nasledujúcich 24 mesiacov bez vád. Práva zo záruky môže Objednávateľ uplatniť najneskôr 24 mesiacov odo dňa dodania(akceptácie) Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za vady preukázateľne spôsobené Objednávateľom alebo plnením nevhodných pokynov Objednávateľa, na nevhodnosť ktorých bol Objednávateľ preukázateľne upozornený no napriek tomu na nich preukázateľne trval.
   2. Ak majú poskytnutné Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy vád:
      1. Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá vadám úrovne A  v zmysle Zmluvy o Dielo;
      2. O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám úrovne B a C v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
   3. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu a integrácie s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikáciie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a doba trvalého vyriešenia incidentu.
   4. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunknčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A, B alebo C) a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislost s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
   1. Objednávateľ sa zaväzuje:
      1. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy alebo vyplýva zo záväznej písomnej objednávky Objednávateľa;
      2. zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
      3. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
      4. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
      5. zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
      6. zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé vecné (funkčné) oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
      7. zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
      1. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
      2. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
      3. pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom informovať Objednávateľa o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
      4. pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
      5. niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
      6. zabezpečiť súlad Informačného systému s platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR v čase jeho odovzdania, najmä nie však výlučne so Zákonom o ITVS, Zákonom o KB, Zákonom o eGovernmente, Zákonom o ochrane osobných údajov a s GDPR,
      7. riadiť sa pri plnení tejto SLA Zmluvy Vyhláškou o riadení projektov, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS a Vyhláškou o spôsobe kategorizácie a obsahu bezpečnostných opatrení ITVS a ďalšími platnými a účinnými právnymi predpismi,
      8. dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike zabezpečenia,
      9. v prípade zmien, ktoré vyplynú z dodávky ES systému IS RA, upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313 z 10.01.2017 na aktualizáciu obsahu centrálneho metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v znení neskorších predpisov,
      10. zohľadniť skutočnosť, že sú a budú použité všetky údaje, ktoré sú aktuálne vyhlásené za referenčné a na ktoré sa vzťahuje Zákon o e-Governmente, povinnosť referencovania sa (viď. §52), (dostupné na v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v v <https://metais.vicepremier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20>),
      11. zabezpečiť, aby Informačný systém poskytoval automatizovanú štatistiku – počet podaných žiadostí pre jednotlivé dodané elektronické služby (ES); Objednávateľ zabezpečí súčinnosť dodávateľa Elektronického komunikačného rozhrania (EKR) prevádzkovaného Objednávateľom pre zabezpečenie prístupu k údajom EKR.
3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
   1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby riadne a včas poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
      1. Paušálne služby vo výške \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€ (slovom: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ eur) bez DPH mesačne;
      2. Objednávkové služby vo výške podľa Objednávateľom potvrdenej cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy.
      3. Udelenie licencie a poskytnutie práv duševného vlastníctva podľa bodov 3.11 a 11.14 tejto SLA Zmluvy vo výške \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€ (slovom: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ eur) bez DPH;
      4. Odovzdanie zdrojového kódu k IS RA a poskytnutie súvisiacich služieb podľa bodu 3.12 tejto SLA vo výške \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€ (slovom: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ eur) bez DPH.
      5. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
   2. V rámci Objednávkových služieb podľa bodu 9.1b) sa predpokladá objednanie služieb v rozsahu maximálne 1000 MD v cene 480,- € bez DPH za MD po dobu trvania tejto SLA Zmluvy, vrátane prípadnej opcie.
   3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) tejto SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za riadne poskytnuté Paušálne služby v súlade v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy za predpokladu ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
   4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) tejto SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb v zmysle časového harmonogramu, ich odovzdaní a akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
   5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1c) tejto SLA Zmluvy rok pred ukončením tejto SLA Zmluvy a po udelení licencie a poskytnutí práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam podľa článku 11.14 tejto SLA Zmluvy, ktoré boli dodané na základe Zmluvy o dielo a SLA Zmluvy č. 1 a ktoré sú predmetom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy. Odovzdanie tejto licencie a poskytnutie práva duševného vlastníctva potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa podpisom Akceptačného protokolu, ktorý bude podkladom k fakturácii..
   6. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1d) tejto SLA Zmluvy rok pred ukončením tejto SLA Zmluvy a po odovzdaní aktuálneho a úplného zdrojového kódu k všetkým dodaným dielam (t.j. ako celok vrátane pôvodných autorských diel a diel dodaných počas účinnosti SLA zmluvy č. 1 a tejto SLA Zmluvy), , a to v ich aktuálnej verzii najneskôr rok pred ukončením tejto SLA Zmluvy a s prihliadnutím na znenie bodu 10.3 tejto SLA Zmluvy, ako aj po poskytnutí súvisiacich služieb podľa Prílohy č. 10. Poskytnutie týchto zdrojových kódov IS RA ako celku, ako aj poskytnutie ostatných služieb v zmysle bodu 3.11 a Prílohy č. 10 tejto SLA Zmluvy, potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa podpisom akceptačného protokolu k týmto službám, ktorý bude podkladom k fakturácii.
   7. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, ktorý musí byť totožný  s účtom banky uvedeným v záhlaví tejto Zmluvy. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
   8. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
   9. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a  v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej  faktúry Objednávateľovi.
   10. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb~~.~~
4. ZDROJOVÝ KÓD
   1. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti APV určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
   2. Poskytovateľ je povinný odozvdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplneho aktuálneho zdrojového kódu k všetkým dodaným dielam (t.j. ako celok vrátane pôvodných autorských diel a diel dodaných počas účinnosti SLA zmluvy č. 1 a tejto SLA Zmluvy), APV a úplnej a kompletnej dokumentácie k licencii 12 mesiacov pred ukončením tejto SLA Zmluvy. V prípade realizácie projektu rozvoja IS RA, ktorého ukončenie, odovzdanie a akceptácia je podľa harmonogramu plánované na obdobie po lehote, ktorá je uvedená v prvej vete, je po vzájomnej dohode Objednávateľa a Poskytovateľa povinný Poskytovateľ odovzdať plnenie podľa prvej vety najneskôr 3 mesiace pred ukončením tejto SLA Zmluvy.
   3. **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa Zmluvy o dielo, SLA č. 1 a tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).
   4. Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 2 tejto SLA Zmluvy môžu zahŕňať vytvorenie novej funkcionality a/alebo aj doplnenie a vytvorenie nového Modulu.
   5. Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií. Objednávateľ je oprávený sprístupniť zdrojový kód podľa predchádzajúcej vety aj pred ukončením platnosti tejto SLA Zmluvy.
   6. Vytvorený zdrojový kód novej funkcionality alebo Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu novej funkcionality alebo Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa buď
      1. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo
      2. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia.
   7. Zdrojový kód APV IS RA musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod).
   8. Ďalšie informácie a rozsah súvisiacich služieb pri odovzdaní zdrojového kódu sú uvedené v prílohe č. 10 tejto SLA Zmluvy.
5. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
   1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
      1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu a/alebo autorského diela v zmysle Autorského zákona,
      2. použitie počítačových programov a/alebo autorských diel Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW)**,
      3. použitie počítačových programov a/alebo autorských diel Poskystovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW).**
      4. použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentný open source SW),**

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie dňom akceptácie Objednávkových služieb alebo dňom poskytnutia Paušálnych služieb.

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program a/alebo autorské dielo (vrátane celej súvisiacej dokumentácie) chránený autorským právom alebo jeho časť, ktoré spĺňajú pojmové znaky autorského diela podľa Autorského zákona (ďalej len „Autorské dielo“), akceptáciou príslušnej Objednávkovej služby alebo poskytnutím príslušnej Paušálnej služby v rámci poskytovania ktorých došlo k vytvoreniu a dodaniu Autorského diela, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať Autorské dielo ako licenciu nevýhradnú, územne a časovo neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktoré bolo autorské dielo vytvorené, resp. akýkoľvek účel podľa uváženia Objednávateľa (ďalej aj ako „licencia“). Táto licencia zahŕňa najmä právo Objednávateľa bez akéhokoľvek ďalšieho súhlasu Poskytovateľa:
     1. autorské dielo používať všetkými spôsobmi známymi ku dňu účinnosti licencie na účely plnenia úloh Objednávateľa,
     2. vyhotovovať rozmnoženiny, vypožičať, spracovať alebo akýmkoľvek spôsobom a v akejkoľvek forme zverejňovať Autorské dielo, a to za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania Autorských diel,
     3. vykonávať preklad a adaptáciu Autorského diela,
     4. autorské dielo ďalej spracovávať, upravovať, rozvíjať, meniť, vykonávať k nim užívacie práva a vytvárať z nich odvodené dielo, ako aj právo udeľovať súhlas tretím osobám k vykonávaniu týchto činností a takto spracované, upravené alebo odvodené dielo ďalej užívať v rozsahu licencie za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania diela,
     5. udeľovať práva na využívanie Autorského diela v rozsahu práv poskytnutých Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy (právo udeliť sublicenciu) vo verejnom záujme bez nároku na odplatu, a to za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania Autorského diela,
     6. právo na dokončenie, zmenu alebo iný zásah do Autorského diela, ako aj právo na spätnú dekompiláciu Autorského diela a to vrátane práv k zdrojovému kódu.
  2. Licencia podľa bodu 11.2 tejto SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie diela obsiahnutých v Systéme a upravené na základe tejto SLA Zmluvy.
     1. Objednávateľ nadobúda licencie okamihom podpisu akceptačného protokolu k plneniu Objednávkovej Služby, ktorá príslušné dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Objednávkovej služby. V prípade Paušálnej služby, Objednávateľ nadobúda licencie okamihom ich poskytnutia.
     2. Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie služieb v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **10 %** hodnoty Služby
  3. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
  4. Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
  5. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení tejto SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:

1. ide o Preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW
2. ide o „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.
3. ide o „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý  umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v  súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
   1. Za predpokladu, že licencie podľa bodu 11.6 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ  schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému). Povinnosť podľa predchádzajúcej vety neplatí, pokiaľ takéto pôvodné licencie boli dodané po dohode s Objednávateľom ako časovo obmedzené a ich trvanie neskončilo predčasne z dôvodov spočívajúcich na strane Poskytovateľa.
   2. Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistentný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
   4. Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.
   5. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných a supportných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení v súlade s čl. 11.10. tohto článku Zmluvy
   6. V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program a/alebo iné dielo neuvedené v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program a/alebo dielo ustanovenia bodov 12.1 a 12.2 a ďalších tohto článku Zmluvy.
   7. Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služieb len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
   8. Poskytnutie licencie a práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam dodaným na základe Zmluvy o dielo a SLA Zmluvy č. 1.
4. Zmluvné strany sa touto SLA Zmluvou dohodli, že rozsah práv Objednávateľa na použitie pôvodných autorských diel vytvorených Poskytovateľom a/alebo jeho subdodávateľmi najmä v rámci plnenia Zmluvy o dielo a SLA zmluvy č. 1 sa rozširuje za podmienok dohodnutých v tomto bode SLA Zmluvy za odmenu dohodnutú v čl. 9. bod 9.1c) tejto SLA Zmluvy.
5. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi nevýhradnú licenciu na použitie pôvodných autorských diel, vrátane ďalších diel ako aj počítačového programu alebo databázy, vytvoreného Poskytovateľom a/alebo jeho subdodávateľmi najmä v rámci plnenia Zmluvy o dielo a SLA zmluvy č. 1 s prihliadnutím k bodu 3.12 tejto SLA Zmluvy, a to v rozsahu uvedenom v ods. 11.2 tejto SLA Zmluvy, t.j. v neobmedzenom rozsahu (bez časového, územného, vecného, množstveného a/alebo personálneho obmedzenia) na všetky známe spôsoby použitia tohto pôvodného autorského diela ako celku, ako aj jednotlivých častí podľa § 19 ods. 4 platného Autorského zákona, najmä na:
   * + 1. vyhotovenie rozmnoženiny pôvodného autorského diela alebo jeho časti v neobmedzenom počte,
       2. verejné rozširovanie originálu pôvodného autorského diela alebo jeho rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva, vypožičaním, nájmom, predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva,
       3. preklad pôvodného autorského diela a verejný prenos pôvodného autorského diela,
       4. spracovanie pôvodného autorského diela alebo jeho časti,
       5. vykonávanie zásahov, úprav a/alebo zmien na pôvodnom autorskom diele alebo jeho časti, vrátane zdrojového kódu, a to Objednávateľom, ako aj ním poverenými/splnomocnenými tretími osobami,
       6. spojenie pôvodného autorského diela s iným autorským dielom.
6. Licencia podľa tohto bodu 11.14 SLA Zmluvy zahŕňa aj výslovný súhlas na označenie pôvodného autorského diela názvom Objednávateľa a na udelenie sublicencie na používanie a úpravy pôvodného autorského diela pre akékoľvek tretie osoby (sublicencia), či na postúpenie takej licencie na tretie osoby.
7. Licencia podľa tohto bodu 11.14 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie pôvodného autorského diela v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály a súvisiacu dokumentáciu.
8. V prípade, že sa na pôvodné autorské dielo alebo databázu alebo ich časť alebo na úpravy pôvodného autorského diela alebo databázy vzťahuje open source licencia, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi spôsobom podľa tejto SLA Zmluvy súhlas s použitím pôvodného autorského diela alebo jeho časti, alebo úprav pôvodného autorského diela v súlade s licenčnými podmienkami tejto open source licencie.
9. Poskytovateľ prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam predmetu Zmluvy o dielo a SLA Zmluvy č. 1, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku.
10. Zmluvné strany sa výslovne dohodli a sú uzrozumené s tým, že Objednávateľ nadobúda licenciu podľa tohto bodu 11.14 SLA Zmluvy okamihom úplnej úhrady odmeny za rozšírenie licencie podľa čl. 9. bod 9.1c) tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nadobudne licenciu podľa tohto bodu 11.14 SLA Zmluvy aj v prípade, že dôjde k odstúpeniu od tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa a aj v prípade, ak dôjde k odstúpeniu od tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa podľa čl. 21 tejto Zmluvy, a to najneskôr v deň doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane pod podmienkou, že Objednávateľ Poskytovateľovi uhradí v celej výške odmenu za udelenie licencie podľa čl. 9 bod 9.1c) tejto SLA Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať najneskôr rok pred ukončením tejto SLA Zmluvy Objednávateľovi aktuálny a úplný zdrojový kód, a to na základe písomného preberacieho protokolu a za odmenu dohodnutú v bode 9.1d) tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať zdrojové kódy ich nahratím do Objednávateľom definovaného repozitára zdrojových kódov. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť aj ďalšie služby súvisiace s prevodom autorských práv v zmysle Prílohy č. 10 tejto SLA Zmluvy, ktorých vykonanie ako celok potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa podpisom akceptačného protokolu, ktorý bude podkladom k fakturácii ceny podľa bodu 9.1d) tejto SLA Zmluvy.

* 1. Poskytovateľ týmto bezvýhradne a neodvolateľne udeľuje Objednávateľovi:
     1. súhlas na postúpenie licencie k dielam podľa ods. 11.2 a 11.14 tejto SLA Zmluvy akémukoľvek inému subjektu verejného sektora (vrátane právnických osôb zriadených Objednávateľom) vrátane iného orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na účely nekomerčného použitia počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže a
     2. oprávnenie udeliť súhlas / sublicenciu na použitie Autorského diela a/alebo spracovaného, upraveného a/alebo preloženého autorského diela v rozsahu udelenej licencie podľa ods. 11.2 a 11.14 tejto SLA Zmluvy akémukoľvek inému subjektu verejného sektora (vrátane právnických osôb zriadených Objednávateľom) vrátane iného orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na účely nekomerčného použitia počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodnéhozákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
  2. Ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo jeho subdodávateľ, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto SLA zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
     1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo diel tretích osôb pre Objednávateľa, alebo upraviť pri zachovaní plnej funkčnosti jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a
     2. poskytnúť Objednávateľovi na svoje náklady akúkoľvek a všetku účinnú pomoc v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
     3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške až do výšky celkovej súhrnnej ceny za Predmet SLA zmluvy s DPH podľa článku 9 SLA Zmluvy.
  3. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa a bez povinnosti o tom oboznámiť Poskytovateľa, oprávnený udeliť iným subjektom a orgánom verejnej moci Slovenskej republiky, resp.iným subjektom verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie Autorského diela , vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu) ako aj vrátane v ich zriaďovateľskej pôsobnosti. Za udelenie sublicencie podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa neprináleží Poskytovateľovi žiadne finančné plnenie zo strany Objednávateľa a/alebo subjektu, ktorému Objednávateľ udelil sublicenciu.

1. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
   1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa   
      v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
   2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetkých, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
   3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
   4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
      1. boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
      2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
      3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
      4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
   5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že so subdodávateľmi uzavrie dohodu o mlčanlivosti v rovnakom alebo obdobnom rozsahu nie však užšom. Nesplnenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tetjo Zmluvy.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
2. BEZPEČNOSŤ
   1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, ďalšími relevantnými právnymi predpismi a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
   2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
      1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na valídnosť a sú sanitované;
      2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté. V prostredí platí zásada minimálnych oprávnení;
      3. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je povoľovaný a časovo ohraničený, zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
      4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 15 znakov. Autentifikácia požívateľov prebieha prostredníctvom LDAP/AD, kde je nastavená a vynucovaná politika hesiel;
      5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke). Pri odovzdávaní prostredia je celé prostredie Objednávateľom preheslované, vrátane šifrovacích kľúčov. Poskytovateľ poskytne v prípade potreby súčinnosť pri preheslovaní prostredia;
      6. Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
      7. všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný, dodržiavaný a prostredie je pravidelne aktualizované; Objednávateľ bude pri procese aktualizácie postupovať koordinovane s Poskytovateľom;
      8. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje aplikačné nedostatky voči útokom z internetu, zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť. Penetračné testy v prostredí s požiadavkou na odstránenie aplikačných nedostatkov Poskytovateľom budú v prostredí realizované minimálne raz za 12 mesiacov;
      9. všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému, spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené a/alebo vzájomne konzultované zamestnancami Objednávateľa a Poskytovateľa;
      10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
      11. Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
      12. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činnosti v súlade s poskytnutou bezpečnostnou dokumentáciou a odporúčaným bezpečnostnými postupmi.
3. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA
   1. Prostredníctvom určených oprávnených osôb v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktoré sú počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa a Objednávateľa, Zmluvné strany:
4. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
5. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
6. sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
7. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
8. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť;
9. poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
   1. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného (aj e-mailového) oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
   2. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
      1. Za Objednávateľa:
         * Meno a funkcia: [Sabina Kaplánová, projektový manažér●],, Oprávnená osoba Objednávateľa
         * Telefonický kontakt: [0961 60 5054]
         * e-mail: [sabina.kaplanova@minv.sk]
      2. Za Poskytovateľa:
         * Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa
         * Telefonický kontakt: [●]
         * e-mail: [●].
   3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených oprávnených osôb, Zmluvné strany sa o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu vzájomne informujú. Takýto postup sú Zmluvné strany oprávnené vykonať aj elektronickými prostriedkami. Zmluvné strany sú povinné si navzájom potvrdiť prevzatie elektronickej správy resp. potvrdiť oboznámenie sa so zmenou kontaktných osôb. Na zmenu kontaktných osôb sa uzatvorenie dodatku k tejto SLA zmluve nevyžaduje.
   4. Zmluvné strany sa podpisom tejto Zmluvy zaväzujú vzájomne komunikovať písomne. Za písomnú komunikáciu sa považuje aj komunikácia prostredníctvom ServiceDesk alebo elektronickej pošty (e-mail), ak nie je v Zmluve uvedené inak.
   5. Komunikácia Zmluvných strán pri poskytovaní služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy, bude prebiehať v slovenskom jazyku.
10. SÚČINNOSŤ
    1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1a), 8.2a) a čl. 14.2e) tejto SLA Zmluvy.
    2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
    3. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená. Odplata za poskytovanie takejto súčinnosti je zahrnutá v cene za Paušálne služby.
11. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV
    1. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
    2. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
    3. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
    4. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojích zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
    5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
    6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a zamestnancov jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
    7. Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
12. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
    1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
    2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
    3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
    4. Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
    5. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne písomne, prednostne však elektronickými prostriedkami upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
    6. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
13. SUBDODÁVATELIA
    1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov v súlade so ZVO a touto Zmluvou. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
    2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS. Ak sa počas trvania tejto SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb.
    3. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 9.
    4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
    5. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 tejto SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 9 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
    6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet tejto SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 SLA Zmluvy.
    7. Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „Subdodávatelia“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby tejto SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
    8. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
    9. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
    10. V prípade, že Poskytovateľ, jeho subdodávateľ podľa ZVO alebo subdodávateľ podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, má povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, Poskytovateľ vyhlasuje, že jeho konečným užívateľom výhod zapísaným v registri partnerov verejného sektora, rovnako ani konečným užívateľom výhod jeho subdodávateľa podľa zákona o verejnom obstarávaní alebo subdodávateľa podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, nie je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) ZVO.
    11. Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Táto SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od tejto SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
14. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
    1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby podľa tejto SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z  ceny za príslušnú Objednávkovú službu u ktorej nastalo omeškanie bez DPH, a to za každý deň omeškania s ich poskytovaním. Omeškanie Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa tohto bodu dlhšie ako tridsať (30) dní sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
    2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby podľa tejto SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dohodnutej ceny za kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb podľa čl. 9. bodu 9.1.a) tejto SLA Zmluvy bez DPH, a to za každý deň omeškania s ich poskytovaním. Omeškanie Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa tohto bodu dlhšie ako tridsať (30) dní sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
    3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Objednávkovej služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z maximálnej dohodnutej ceny za Objednávkové služby podľa čl. 9. bodu 9.2 tejto SLA Zmluvy, a to za každý deň omeškania. Omeškanie Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa tohto bodu dlhšie ako tridsať (30) dní sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
    4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Objednávkovej služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z maximálnej dohodnutej ceny za Objednávkové služby podľa čl. 9. bodu 9.2 tejto SLA Zmluvy, a to za každý deň omeškania. Omeškanie Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa tohto bodu dlhšie ako tridsať (30) dní sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti podľa bodu 15.3 čl. 15 tejto Zmluvy s poskytovaním súčinnosti novému budúcemu poskytovateľovi služieb, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške sto (100) EUR za každý deň omeškania.
    5. Ak Poskytovateľ poruší zmluvné povinnosti v zmysle čl. 2 bodu 2.4 a čl. 18 bod 18.7 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR (slovom: desať tisíc EUR) za každé porušenie, pričom Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi v plnej výške sankciu, ktorú uloží Objednávateľovi Úrad pre verejné obstarávanie (ďalej aj „**Úrad**“) z titulu správneho deliktu, z dôvodu porušenia uvedených povinností Poskytovateľa, a to na základe právoplatného rozhodnutia v lehote stanovenej Úradom v rozhodnutí. V prípade omeškanie Objednávateľa s úhradou faktúry má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške. Omeškanie Objednávateľa s úhradou faktúry o viac ako tridsať (30) dní sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.
    6. Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Služieb podľa čl. 9 bodov tejto SLA Zmluvy bez DPH.
    7. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
    8. Zmluvná pokuta je splatná do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej zaplatenie Poskytovateľovi.
15. ZMENY ZMLUVY
    1. Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku v súlade s platnými právnymi predpismi.
    2. Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak budú splnené zákonné predpoklady na zmenu Zmluvy podľa § 18 ZVO a Zmluvné strany sa dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
    3. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
16. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY
    1. Táto SLA Zmluva zaniká:
       1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
       2. písomnou dohodou Zmluvných strán,
       3. písomným odstúpením od SLA Zmluvy,
       4. písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou** **lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
       5. písomnou výpoveďou zo strany Poskytovateľa so 6-mesačnou výpovednou lehotou, ak Objednávateľ neuhradil riadne doručenú a riadne vystavenú faktúru za riadne poskytnuté služby podľa tejto SLA Zmluvy a Objednávateľ je v omeškaní dlhšie ako šesťdesiat (60) dní, a to aj napriek opkovanej písomnej výzve Poskytovateľa s určením náhradnej lehoty na vykonanie nápravy v minimálnom trvaní 30 dní, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Objednávateľovi.
    2. Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností výslovne uvedených v tejto Zmluve druhou Zmluvnou stranou, v prípadoch, ak to umožňuje táto SLA zmluva. Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné tiež z dôvodov stanovených v v § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
    3. V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak to táto Zmluva výslovne stanovuje.
    4. V prípade iného ako podstatného porušenia SLA Zmluvy podľa bodu 21.2 tohto článku je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
    5. Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto SLA Zmluvy z akékoľvek dôvodu, vyzve druhú Zmuvnú stranu o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od tejto SLA Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 18 tejto SLA Zmluvy.
    6. Pre prípady odstúpenia alebo výpovede od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia dodané podľa objednaných Objednávkových služieb, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Objednávkovej služby. Zároveň si Objednávateľ ponechá udelené licencie a poskytnuté práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam podľa článku 11.14 tejto SLA Zmluvy ako aj odovzdané zdrojové kódy k všetkým dodaným dielam (t.j. ako celok vrátane pôvodných autorských diel a diel dodaných počas účinnosti SLA zmluvy č. 1 a tejto SLA Zmluvy, a to v ich aktuálnej verzii. V takomto prípade vzniká Poskytovateľovi nárok na dohodnutú cenu v  za udelené licencie a poskytnuté práva duševného vlastníctva k pôvodným autorským dielam a za odovzdané zdrojové kódy podľa Prílohy č. 10 Zmluvy . Odstúpením a od tejto SLA Zmluvy alebo jej vypovedaním nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne Služieb poskytnutých pred odstúpením od tejto SLA Zmluvy, ako aj práv a povinností vyplývajúcich zo záruky poskytnutej podľa čl. 7 tejto SLA Zmluvy naSlužby. Odstúpením od tejto SLA Zmluvy nebude dotknutá ani platnosť licencií udelených touto SLA Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal a ponechal si po odstúpení od tejto SLA Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán a uhradil ich cenu.
    7. Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
    8. V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 21.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
    9. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas posledného roku trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciu a tým predĺžiť obdobie trvania SLA zmluvy o 1 rok.
    10. Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pre uplynutím tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany na tento účel uzatvoria dodatok k SLA Zmluve.
    11. Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA, a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.
17. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
    1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
    2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
    3. Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa, informácie ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), ktoré sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
    4. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
    5. V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
    6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
       1. **Príloha č.1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
       2. **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
       3. **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
       4. **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
       5. **Príloha č.5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
       6. **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
       7. **Príloha č. 7:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
       8. **Príloha č. 8:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
       9. **Príloha č. 9:** Zoznam subdodávateľov
       10. **Príloha č. 10**: Zdrojový kód a súvisiace služby
       11. **Príloha č. 11:** Štruktúrovaný rozpočet ceny
       12. **Príloha č. 12:** Deklarácia o výkone autorských práv
    7. Zmluva môže byť vyhotovená v elektronickej podobe s platnosťou originálu v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, resp.v prípade podpisu Zmluvy v listinnej podobe bude Zmluva vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých po 2 (dvoch) dostane každá Zmluvná strana.
    8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa \_\_.\_\_.\_\_\_\_ V Bratislave dňa \_\_.\_\_.\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | **Poskytovateľ:** |
| Ministerstvo vnútra SR  Meno:  Funkcia: | SYNCHRONIX, a.s.  Meno:  Funkcia: |

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

## **Východiskové informácie**

## Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej aj ako „MV SR“) je prevádzkovateľom Informačného systému Register adries (ďalej aj ako „IS RA“). Uvedený systém je prevádzkovaný na vlastnej infraštruktúre MV SR v priestoroch patriacich MV SR. Prevádzku systému vykonávajú a za poskytovanú úroveň služieb zodpovedajú Odbor systémov a komunikácií (OSK), Odbor telekomunikácií (OT) a Odbor aplikácií (OA) Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR. Informačný systém Registra adries bol vytvorený v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti /OPIS/ financovaného z Európskeho fondu regionálneho rozvoja na základe Zmluvy 0 dielo č. SE-OV01-2011/000910-014 zo dňa 25.1 1.2011.

## IS RA sa okrem iného riadi najmä zákonom č. 125/2015 Z. z. o registri adries a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vykonávacou vyhláškou č. 141/2015 Z. z., zákonom č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, ktoré sú špecifické pre Slovenskú republiku.

## IS RA je základným komunikačným a evidenčným nástrojom územnej samosprávy (určovanie súpisných a orientačných čísiel ako aj určovanie názvov ulíc a iných verejných priestranstiev) a útvarov MV SR (zápis údajov o územnom členení - kraj, okres, obec, časť obce), poskytuje služby pre potreby štátnych orgánov, ktoré sú na IS RA integrované.

## IS RA je referenčným registrom podľa § 51 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente).

## Adresa je v tomto informačnom systéme súborom údajov, identifikujúcich umiestnenie hlavného vchodu, prípadne ďalších vstupov do budovy, ak im bolo určené orientačné číslo, a to aj na mape. Identifikovať ju možno cez identifikátor adresy, čo je množina alfanumerických znakov slúžiaca na účely komunikácie medzi informačnými systémami.

## Ide teda o evidenciu popisujúcu umiestnenie vchodov bytových a nebytových budov, a to slovným označením, ako aj vizualizáciou na mape Slovenskej republiky. Dostupné údaje môžu využívať štátne orgány, najmä bezpečnostné a záchranné zložky pri ochrane zdravia a majetku, pošta pri doručovaní zásielok, rovnako aj podnikateľská sféra a v neposlednom rade občania v situáciách, pri ktorých potrebujú overiť či zistiť presnú lokalitu adresy.

## Elektronické služby registra adries sú pre verejnosť dostupné na Ústrednom portáli verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) a tiež aj na portáli Elektronické služby MV SR <https://portal.minv.sk>.

## Každý môže požiadať o podrobné údaje o adrese. Ak je už v informačnom systéme adresný bod ukazujúci vchod do budovy, jeho grafická prezentácia sa zobrazí na mape. Rovnako je možné overenie údajov o adrese.

## Systémom sú ďalej poskytované datasety, čiže súbory údajov o adresách obce alebo jej častí podľa vlastných zvolených kritérií. O dataset požiada žiadateľ a systém ho doručí žiadateľovi v štruktúrovanej forme do elektronickej schránky. Pre využitie tejto služby je potrebné, aby žiadateľ bol držiteľom aktivovaného elektronického občianskeho preukazu s čipom.

## Informačný systém je živá, neustále sa meniaca evidencia, preto je pre verejnosť prístupná aj služba na pripomienkovanie jeho kvality. Pripomienkovať možno atribúty adresy, ktoré posúdi správca registra a následne navrhne úpravy.

## Štátne orgány a podnikatelia na výkon svojej činnosti môžu mať údaje z registra adries dostupné aj automatizovaným spôsobom. Automatizovaný prístup je zabezpečovaný podľa technických možností dotknutých strán.

## **Moduly IS RA a funkcionalita**

## IS RA je tvorený troma modulmi:

## **RACore –** Register adries obsahuje informácie o všetkých adresách a adresných bodoch bytových a nebytových budov, bez väzieb na osoby a informácie o registroch územných celkov. Je referenčnou štátnou evidenciou, ktorá opisuje umiestnenie vchodov bytových a nebytových budov, a to slovným označením, ako aj vizualizáciou na mape Slovenskej republiky.

## **RAPortál –** Elektronické služby na portáli RA predstavujú časť IS RA a jeho funkcionalít prístupných verejnosti prostredníctvom portálu MV SR.

## **RAIP –** komponenty inštalované na OSB a SOA systémy, zabezpečujúce publikovanie WS a objednávanie datasetov.

## **Funkcionality dostupné v rámci modulu RACore**

## Administrácia

## Správa rol

## Správa oprávnení

## Správa používateľov (využíva sa integrácia na systém centrálnej správy používateľov MV SR)

## Správa pracovísk

## Správa konfigurácie zmenových dávok

## Správa inicializačných dávok

## Správa aplikačných parametrov

## Správa číselníkov

## Vyhľadanie/zobrazenie kraja

## Vytvorenie kraja

## Zmena kraja

## Oprava kraja

## Zrušenie kraja

## Správa historických krajov

## Vyhľadanie/zobrazenie okresu

## Vytvorenie okresu

## Zmena okresu

## Oprava okresu

## Zrušenie okresu

## Správa historických okresov

## Obce

## Vyhľadanie/zobrazenie obce

## Vytvorenie obce

## Zmena obce

## Oprava obce

## Zrušenie obce

## Zlúčenie/ rozdelenie obcí

## Zmena štatútu obce

## Zobrazenie hranice obce

## Správa historických obcí

## Časť(ti) obce

## Vyhľadanie/zobrazenie časti obce

## Vyhľadanie/zobrazenie adresy

## Vytvorenie časti obce

## Zmena časti obce

## Zrušenie časti obce

## Zlúčenie/ Rozdelenie časti obce

## Správa historických časti obcí

## Oprava časti obce

## Ulica

## Vyhľadanie/zobrazenie ulice

## Vytvorenie ulice

## Zmena ulice

## Zrušenie ulice

## Zlúčenie/ rozdelenie ulíc

## Správa historických ulíc

## Oprava ulice

## Zavedenie uličného systému

## Presun ulice do inej časti obce

## Cestné úseky - správa geografických osí ulíc v Obci

## Adresa

## Vyhľadanie/zobrazenie adresy

## Vytvorenie adresy

## Zmena adresy

## Oprava adresy

## Zrušenie súpisného/orientačného čísla

## Zrušenie adresy

## Verifikácia adresy

## Vysporiadanie nekonzistencií súpisných/orientačných čísel

## Presun súpisných čísel do inej Časti obce

## Správa historických údajov adresy

## Zobrazenie mapy adresy

## Adresný bod

## Vyhľadanie/zobrazenie údajov adresného bodu

## Vytvorenie adresného bodu

## Zmena údajov adresného bodu

## Oprava údajov adresného bodu

## Zrušenie údajov adresného bodu

## Byt

## Vyhľadanie/zobrazenie bytu

## Vytvorenie bytu

## Zmena bytu

## Zrušenie bytu

## Moratóriá

## Vyhľadanie moratórií

## Vytvorenie moratória

## Zmena moratória

## Zrušenie moratória

## Pripomienky kvality

## Zmeniť údaje pripomienky

## Vyhľadať a zobraziť údaje

## Vyhľadanie pripomienky

## Zápis pripomienky

## Štatistiky

## Štatistika úkonov obce

## Štatistika adries

## Štatistika úkonov FinPVSS - štatistika pre výpočet dotácie na všetky obce na základe úkonov v IS RA

## Výstupná zostavy

## Generovanie a správa výstupných zostáv

## Webové služby prístupné cez integračnú platformu MV SR sú (tieto služby sú prístupné cez špecializovaný portál elektronických služieb MV SR (RAPortál) ako používateľské služby alebo sú to aplikačné služby slúžiace na integráciu s inými IS dostupné prostredníctvom priamej integrácie na integračné rozhrania IS RA, zároveň dostupné aj prostredníctvom Centrálnej správy referenčných údajov (CSRÚ) modulu procesnej integrácie a integrácie údajov.

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov webovej služby** | **Kategorizácia** |
| 1. Zápis do RA o názve obce a časti obce | Aplikačná služba zápisová |
| 2. Zápis do RA o názve ulice | Aplikačná služba zápisová |
| 3. Zápis do RA o čísle súpisnom a čísle orientačnom | Aplikačná služba zápisová |
| 4. Zápis do RA o priestorových informáciách | Aplikačná služba zápisová |
| 5. Zápis do RA o štatistickom číselníku regiónov, krajov, okresov, obcí | Aplikačná služba zápisová |
| 6. Zápis do RA o vytvorení adresy | Aplikačná služba zápisová |
| 7. Pripomienkovanie kvality RA | Používateľská služba zápisová |
| 8. Poskytnutie referenčných údajov množiny adries s adresnými bodmi na základe atribútov adresy | Aplikačná služba - čítacia |
| 9. Poskytnutie zoznamu identifikátorov adresy so zmenenými referenčnými údajmi | Aplikačná služba - čítacia |
| 10. Zobrazenie geografickej situácie adresy pre lokalizáciu adresného bodu | Aplikačná služba - čítacia |
| 11. Poskytnutie referenčných údajov na základe atribútov adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 12. Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 13. Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy | Používateľská služba - čítacia |
| 14. Poskytnutie referenčných údajov podľa identifikátora adresy - výpis jednej adresy s adresným bodom | Používateľská služba - čítacia |
| 15. Poskytnutie referenčných údajov podľa zoznamu identifikátorov adresy výpis zoznamu adries s adresným bodom | Používateľská služba - čítacia |
| 16. Poskytnutie číselníkov | Aplikačná služba - čítacia |

Informačný systém RA je interne integrovaný na

* systém na dohľad služieb MV SR
* integračná platforma SOA/OSB
* špecializovaný portál elektronických služieb MV SR
* LDAP MV SR
* laM MV SR
* CSP – Centrálna správa používateľov
* eDesk – spoločný modul MVSR
* REGOB/RFO – Register obyvateľov/ fyzických osôb – overovanie pobytov na adrese
* ESISPZ – Elektronické služby Informačného systému policajného zboru
* REZ – Registre, evidencie a zoznamy odboru vnútornej správy
* CEZIR – Centrálny živnostenský register
* CISMA – Centrálny informačný systém matričnej agendy
* MVS – Manažment vyšetrovacích spisov
* IZS 112 – [Systém podpory riadenia v integrovanom záchrannom systéme](http://zis.minv.sk/aplikacia/izs-112-coordcom)
* GEO portál IS RA – prevádzkovaný vo vládnom cloude

Informačný systém RA je externe integrovaný (v roli poskytovateľa údajov) na:

**Samospráva (mestá a obce)**

mestá Bratislava, Liptovský Mikuláš, Košice, Liptovský Mikuláš, Malacky, Prešov, Nitra, Pezinok, Stupava, Žilina

**Vyššie územné celky**

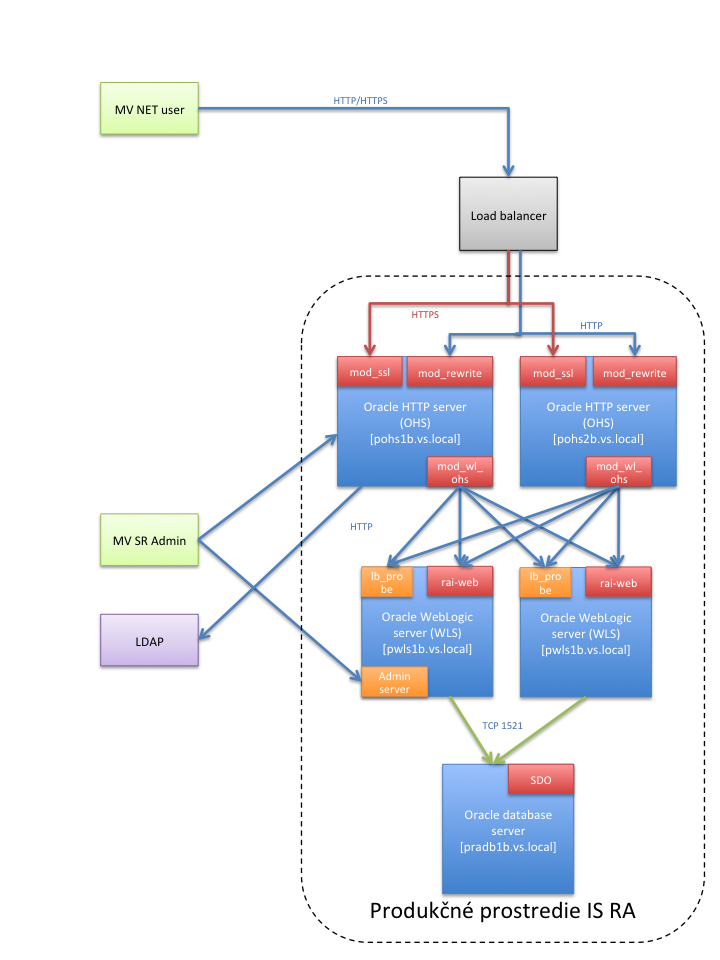
* Bratislavský samosprávny kraj
* Banskobystrický samosprávny kraj
* Košický samosprávny kraj
* Nitriansky samosprávny kraj
* Prešovský samosprávny kraj
* Trenčiansky samosprávny kraj
* Trnavský samosprávny kraj
* Žilinský samosprávny kraj

**Ústredné orgány verejnej moci a iné OVM**

* IS CSRÚ – Centrálna správa referenčných údajov
* IS CPP – Centrum právnej pomoci
* DCOM – Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska
* Dopravný úrad
* Dôvera poisťovňa
* Finančná správa SR
* Finančné riaditeľstvo SR
* Generálna prokuratúra SR
* Hydromeliorizácie ŠP
* Ministerstvo dopravy SR
* Ministerstvo financií SR
* Ministerstvo hospodárstva SR
* Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
* Ministerstvo kultúry SR
* Ministerstvo obrany SR
* Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR
* Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
* Ministerstvo spravodlivosti SR
* Ministerstvo životného prostredia SR
* Najvyšší kontrolný úrad SR
* Národné lesnícke centrum
* Národný bezpečnostný úrad
* NASES – Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
* Notárska komora SR
* Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
* Pamiatkový úrad Slovenskej republiky
* SIEA – Slovenská inovačná a energetická agentúra
* SIMS – Slovenská informačná a marketingová spoločnosť
* SIS – Slovenská informačná služba
* Slovak Bussiness agency
* Slovenská agentúra životného prostredia
* Slovenská inšpekcia životného prostredia
* Slovenská konsolidačná a.s.
* Slovenská lekárska komora
* Slovenská pošta
* Slovenská správa ciest
* Slovenský pozemkový fond
* Sociálna poisťovňa
* Štatistický úrad
* Štátna veterinárna a potravinová správa SR
* Štátny fond rozvoja bývania
* Úrad geodézie, kartografie a katastra
* Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
* Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
* Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
* Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
* Úrad pre verejné obstarávanie
* Úrad priemyselného vlastníctva
* Úrad verejného zdravotníctva SR
* Úrad vlády SR – CISŠS (Centrálny informačný systém štátnej služby)
* Ústavný súd SR (Kancelária ústavného súdu)
* Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky
* Výskumný ústav jadrovej energetiky

## IS RA poskytuje údaje prostredníctvom vytvoreného otvoreného aplikačného programového rozhrania (OPEN API) aj v podobe otvorených dát pre portál otvorených dát data.slovensko.sk.

## **Produkčné prostredie IS RA**



Pre potreby implementácie IS RA boli vytvorené dve prostredia. Testovacie a produkčné. Obidve tieto prostredia sú prevádzkované v priestoroch ministerstva vnútra.

## **Komponenty infraštruktúry**

Konfigurácia komponentov softvérovej infraštruktúry IS RA je tvorená:

* Oracle Database
* Oracle Weblogic
* Oracle Web Tier

## **Prezentačná vrstva**

Prezentačná vrstva zabezpečuje oddelenú a bezpečnú vrstvu pre prístup klientov a externých systémov k prostriedkom systému Register adries. Pozostáva z Load Balancera a farmy webových serverov.

## 

## **Web servery**

Farma web serverov je tvorená dvojicou serverov Oracle HTTP server. Všetky požiadavky prichádzajú na web servery cez Load Balancer, ktorý preposiela požiadavky na aktívne web servery algoritmom round-robin. Vzhľadom na bezpečnostné požiadavky je povolená iba SSL komunikácia.

## **Aplikačná vrstva**

Aplikačná vrstva pozostáva z dvojice aplikačných serverov Oracle WebLogic 12c zapojených vo WebLogic clustri. Na aplikačných serveroch je nainštalovaný Oracle MapViewer. Je to aplikácia na zobrazovanie Mapových podkladov v ISRA.

## **Databázová vrstva**

Databázová vrstva pozostáva z jedného Oracle Database Servera 11g.

## **Prevádzka**

Poskytované sú služby podpory cez Call Centrum MV SR, ako aj prostredníctvom implementovaného systému CA Service Desk Manager, ktorý je dostupný pre odberateľov a kde je možné evidovať jednotlivé incidenty.

## **Popis poskytovaných paušálnych služieb podpory aplikačného programového vybavenia (APV)**

V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa požaduje poskytovanie servisných služieb v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku IS RA. Servisnými službami sa pre účel predmetu zákazky rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby IS RA.

V rámci podpory a prevádzky systému požadujeme od uchádzača poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby systému počas trvania zmluvy.

Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača zabezpečiť pravidelnú podporu a údržbu pri riešení Incidentov pre pracovníkov podpory 2. úrovne (L2 support) pre IS RA na aplikačnej, prezentačnej a databázovej úrovni pre

* RACore
* RAPortál - Elektronické služby na portáli RA
* RAIP - komponenty inštalované na OSB a SOA systémy, zabezpečujúce vypublikovanie WS a objednávanie datasetov.

A to najmä pre tieto služby (úroveň L3 support)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id** | **Názov služby** | **Popis služby, poznámka** |
| 1 | Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV/IS RA a súvisiacej systémovej infraštruktúry | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci SLA. |
| 2 | Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV/IS RA | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MV SR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV/IS RA. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď.. t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV/IS RA . |
| 3 | Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV/IS RA na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV /IS RA, zmenách systémovej infraštruktúry alebo zmenách HW a migrácie systémov | Na základe požiadaviek Objednávateľa bude realizovaná podpora prevádzky APV/IS RA pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS MV SR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV/IS RA a ich technologickú infraštruktúru. |
| 4 | Poskytovanie služieb procesnej/ analytickej podpory APV/IS RA, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u Objednávateľa/metodické usmernenia | V rámci tejto služby bude zabezpečený monitoring APV/IS RA s cieľom čo najskôr identifikovať neštandardné stavy APV/IS RA. Na základe udalosti a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy. |
| 5 | Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV/IS RA a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov APV/IS RA, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavuAPV/IS RA, identifikujú sa dopady na súvisiace APV /IS RA a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. |
| 6 | Riešenie incidentov APV/IS RA prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov APV/IS RA na základe eskalačných procedúr. |
| 7 | Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV/IS RA vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV/IS RA | Tieto služby sa poskytujú pre odbor systémov a komunikácií (OSK), pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu. |
| 8 | Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV/IS RA | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) |
| 9 | Poskytovanie konzultačných služieb a podpory pre MV pri zálohovaní, monitoringu APV/IS RA | Jedná sa o podporu zabezpečenia bežných prevádzkových činností na odb. prevádzky inf. systémov |
| 10 | Údržba informácií o konfiguračných položkách APV/IS RA | Tvorba a úprava dokumentácie |
| 11 | Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových  (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom) | * Spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru) * Identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami * Kontrola duplicít a polohy všetkých vytvorených bodov (GPS súradníc) |
| 12 | Verifikácia a úprava existujúcich adresných bodov a ulíc  (chybne zamerané adresné body a geografických osí ulíc) | * Presun adresného bodu na inú pozíciu/parcelu na základe podkladov od obcí * Kontrola konfliktov s existujúcimi bodmi |
| 13 | Analýza a metodika procesu podpory adresných bodov a ulíc | * Analýza prostredia a činností pre zabezpečenie aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc. * Návrh metodiky pre optimalizáciu postupov aktualizácie a údržby adresných bodov a priebehu ulíc. |
| 14 | Dopĺňanie nových ulíc | * Identifikácia miesta a vytvorenie priebehu ulice * Integrácia na cestno-uličný systém |
| 15 | Verifikácia a úprava existujúcich ulíc | Zmena/doplnenie/predĺženie priebehu ulice na základe podkladov od obcí |
| 16 | Dátové operácie (čistenie rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), jednorazové reporty | Manuálna a/alebo na základe vytvoreného skriptu oprava nesprávnych dát, na základe požiadaviek Objednávateľa, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie Objednávateľa a po odsúhlasení realizácie |
| 17 | Riadenie SLA | Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby |
| 18 | Súčinnosť | Poskytovanie súčinnosti novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id** | **Názov služby** | **Popis služby, poznámka** |
| 1 | Implementácia rozvojových zmien APV/IS RA , súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie | Realizácia rozšírenia (projekt rozvoja, zmenovej požiadavky) zmien APV/IS RA na základe požiadaviek Objednávateľa. (napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcich zo zmeny procesov a pod.)) |
| 2 | Všeobecné konzultačné služby | Účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a súčasťou môžu byť aj služby právneho expert pre informačné technológie apod. |
| 3 | Školenia | Preškoľovanie zamestnancov prevádzky, užívateľov IS na základe požiadavky |
| 4 | Servisné zásahy pre riešenie problémov | Servisné zásahy pre riešenie problémov nad rámec paušálnych služieb |
| 5 | Preventívne servisné zásahy – profylaktika | Preventívne servisné zásahy – profylaktika nad rámec paušálnych služieb |
| 6 | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti APV/IS RA | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti systému nad rámec paušálnych služieb |

| **Typ služieb** | **Služba** | **Časové pokrytie** | **Fakturačná jednotka** |
| --- | --- | --- | --- |
| Objednávková | Implementácia rozvojových zmien APV/IS RA, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Všeobecné konzultačné služby | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Školenia | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Servisné zásahy pre riešenie problémov | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Preventívne servisné zásahy – profylaktika | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |
| Objednávková | Zabezpečenie zachovania funkčnosti a prevádzkyschopnosti APV/IS RA | 08:00 - 16:00 pracovné dni | ČH |

## **Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb**

**Požadované SLA na Služby**

## **Servisné zásahy pre riešenie incidentov a problémov**

Požiadavky na hlásenie Incidentov je možné zadávať 24 hodín a 7 dní v týždni do systému Service Desk. Požiadavky sa spracúvajú počas prevádzkových hodín podpory. Poskytovateľ spracuje a vyrieši každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu. Objednávateľ má právo zmeniť a potvrdzovať úroveň závažnosti každého Incidentu. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti Incidentu Poskytovateľ môže navrhnúť zmenu úrovne závažnosti Incidentu, ktorá však musí byť Objednávateľovi riadne odôvodnená. Poskytovateľ môže počas doby neutralizácie incidentu alebo počas doby riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu požiadať Objednávateľa o dlhšiu Dobu neutralizácie incidentu resp. dlhšiu Dobu riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu so zdôvodnením potreby predĺženia Doby neutralizácie resp. Doby riešenia. Objednávateľ môže akceptovať navrhované predĺženie Doby neutralizácie incidentu resp. Doby riešenia problému alebo Požiadavky na zmenu. Poskytovateľ je povinný preveriť Incident a začať s jeho riešením. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Poskytovateľ oznámi výsledok a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov bude pokračovať riešenie Incidentu. Incident, Problém a Požiadavka na zmenu budú riešené v závislosti od priority dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov, Problémov a Požiadaviek na zmenu po dohode s oprávneným zástupcom Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Pre vylúčenie pochybností platí, že kritické Incidenty majú vždy vyššiu prioritu ako Problémy a Požiadavky na zmenu.

Všetky vyriešené Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Neutralizácie Incidentu je v kompetencii Objednávateľa.

Poskytovateľ po vyriešení incidentu je povinný v lehote do 5 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku incidentu, popis riešenia incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu v Service Desk.

Plnohodnotnou alternatívou potvrdenia riešenia je potvrdenie riešenia Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu priamo v systéme Service Desku. V prípade, ak Objednávateľ vyriešenie Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu neakceptuje, vráti opätovne na vyriešenie Poskytovateľovi. V prípade, ak má Objednávateľ iné pripomienky alebo výhrady k vyriešeniu incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu, uvedie svoje pripomienky a výhrady priamo do systému Service Desk. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, Doba neutralizácie Závažného a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu vyriešenia Kritického incidentu v súlade. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

**Spôsob poskytovania služieb podpory pri výpadku Service Desk**

V prípade technických problémov (výpadku) so systémom Service Desk, budú oprávnené osoby môcť nahlasovať všetky Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu emailom a zároveň aj telefonicky

**Úrovne podpory používateľov:**

Služby podpory budú realizované cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

* **L1 podpora** (Level 1, priamy kontakt Objednávateľa) - jednotný kontaktný bod Objednávateľa, ktorý je v správe Objednávateľa a v prípade jeho nedostupnosti je zabezpečovaný cez Call centrum Objednávateľa (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L2 podpora** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov IS RA a riešiteľov incidentov Service Desku, so znalosťou IS RA (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L3 podpora** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe SLA zmluvy (zabezpečuje Poskytovateľ).

**Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

* Service Desk je dostupný cez CA Service Desk a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v CA Service Desk,
* Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

**Riešenie incidentov – SLA parametre**

Za incident je považovaná chyba IS RA a/alebo Predmetu podpory, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia APV/IS RA napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu, komunikačnej infraštruktúry alebo systémovej Infraštruktúry.

**Označenie naliehavosti incidentu:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie incidentu** | **Závažnosť incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| **A** | **Kritická** | “**Kritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie A**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |
| **B** | **Bežná** | “**Bežný incident**” alebo aj „**Incident kategórie B**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |
| **C** | **Nekritická** | “**Nekritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie C**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov SLA Zmluvy |

**Vyžadované reakčné doby, doby neutralizácie incidentu a doby trvalého vyriešenia incidentu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority incidentu** | **Reakčná doba od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu** | **Doba neutralizácie incidentu od nahlásenia incidentu** | **Doba trvalého vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu** |
| **A** | 30 minút | 4 hodiny | 8 hodín |
| **B** | 2 hodiny | 12 hodín | 24 hodín |
| **C** | 4 hodiny | 40 hodín | 80 hodín |

**Úrovne dostupnosti:**

| **Prostredie** | **Služba** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | Zabezpečenie dostupnosti | 00:00 - 24:00 | 24x7 | 99%/mesiac |
| TEST/ ŠKOL | Zabezpečenie dostupnosti | 07:00 - 15:00 pracovné dni | 8x5 | 90%/mesiac |

Dostupnosť sa počíta v rámci kalendárneho mesiaca pre každý modul zvlášť.

V produkčnom prostredí je dostupnosť meraná ako 99% z času 24x7, v testovacom prostredí ako 90% z času 8x5. Čo v tomto prípade znamená, že je maximálna prípustná doba výpadku pre jednotlivé moduly nasledovná:

| **Prostredie** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** | **Max. prípustná doba výpadku\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | 00:00 - 24:00 | 24x7 | 99%/mesiac | 7,5 hod |
| TEST/ ŠKOL | 07:00 : 15:00 | 8x5 | 90%/mesiac | 24,5 hod |

\* Výpočet času pri výpadku sa zaokrúhľuje na polhodinové intervaly smerom v prospech poskytovateľa.

* Požiadavky na hlásenie Incidentov sa zadávajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
* (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom (vrátane užívateľov IS RA, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na Service Desk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Objednávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia incidentu.
  + - * (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
      * (4) Incidenty nahlásené Objednávateľom Poskytovateľoví v rámci testovacieho prostredia

1. Majú prioritu 3 a nižšiu
2. Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
3. Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

* Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
* Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

**Dostupnosť (Availability)**

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenia sú prístupné v okamihu ich potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava:

* čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného ISVS neuvedeného v tejto Zmluve,
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Objednávateľa (nedostupnosť sieťovej infraštruktúry, dátových centier),
* čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami tretích strán vylučujúcimi zodpovednosť,
* čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry systému ÚPVS (GovNet) z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Objednávateľa,
* čas nedostupnosti spôsobený prekročením kapacity systému doručovania garantovaného Dodávateľom zo strany používateľov alebo integrovaných inštitúcií.

**Dostupnosť (Availability)** je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v organizácii. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu ich potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený v tabuľke:

* **90% dostupnosť** znamená výpadok 36,5 dňa
* **95% dostupnosť** znamená výpadok 18,25 dňa
* **98% dostupnosť** znamená výpadok 7,30 dňa
* **99% dostupnosť** znamená výpadok 3,65 dňa
* **99,5% dostupnosť** znamená výpadok 1,83 dňa
* **99,8% dostupnosť** znamená výpadok 17,52 hodín
* **99,9%** (“**tri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 8,76 hodín
* **99,99%** (“**štyri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 52,6 minút
* **99,999%** (“**päť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 5,26 minút
* **99,9999%** (“**šesť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 31,5 sekúnd

Výpočet parametra D - Dostupnosť služby

D – dostupnosť služby v %

**D = (𝐓− ∑ 𝐕) / 𝐓 ∗ 𝟏𝟎𝟎** T – počet prevádzkových hodín za sledované obdobie

V – výpadok v hodinách (pre kritický incident) počas sledovaného obdobia

Výpočet parametra V - Doba výpadku

V - je časový úsek z prevádzkovej doby (čas pokrytia), kedy je služba nedostupná. Počíta sa podľa vzorca:

**V = ∑ (T1)**

kde: ∑ (T1) - je celková doba všetkých výpadkov služby za sledované obdobie

T1 - je doba jednotlivého výpadku služby

Hoci je obvyklé uvádzať dostupnosť v percentách, presnejšie ukazovatele sú vyjadrením doby obnovenia systému a na množstvo dát, o ktoré môžeme prísť:

* RTO (Recovery Time Objective) - doba obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný
* RPO (Recovery Point Objective) - aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu
* Recovery Time - čas potrebný k obnove

**Riešenie dostupnosti v praxi**: Nedostupnosť [dát](https://managementmania.com/sk/data) je jedným z [rizík](https://managementmania.com/sk/rizika), ktorý môže postihnúť každú [organizáciu](https://managementmania.com/sk/organizacia). Dostupnosť je jedným s kľúčových požiadaviek na každý dôležitý [informačný systém](https://managementmania.com/sk/informacny-system-information-system) a vplyv na dostupnosť má mnoho faktorov, napríklad:

* Dostupnosť [servera](https://managementmania.com/sk/server)
* Dostupnosť pripojenie k internetu
* Dostupnosť [databázy](https://managementmania.com/sk/databaza)
* Dostupnosť [webových stránok](https://managementmania.com/sk/webova-stranka-internetova-stranka)

V prípade, že je časť softvér alebo infraštruktúra zabezpečovaná externe (napr. hosting, webhosting), prenáša sa zodpovednosť za dostupnosť týchto komponentov na externého dodávateľa, nie Poskytovateľa. Potom je potrebné mať vhodným spôsobom ošetrenú úroveň dostupnosti, ktorú musí dodávateľ dodržať. Zvyčajne je dostupnosť súčasťou [dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA)](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement).

## **RTO (Recovery Time Objective)**

RTO je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér). Môže byť, v závislosti na použitej technológii, vyjadrené v sekundách, hodinách či dňoch.

* vzhľadom k tomu že IS RA je agendovým informačným systémom, a zároveň referenčným registrom, je požadovaná doba na obnovenie prevádzky systému (RTO) – 2,5 hodín a

**Využitie RTO v praxi**: Ukazovateľ RTO sa z pohľadu Objednávateľa využíva pre vyjadrenie doby pre obnovu dát. (napr. formou SLA). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovanie, respektíve replikovanie dát a dobu obnovy dát znížiť až k nulovému výpadku. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút
* Synchrónny replikácie dát - nulový výpadok

## **RPO (Recovery Point Objective)**

RPO je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta. Inými slovami množstvo dát, o ktoré môže organizácia prísť.

* vzhľadom k tomu že IS RA je agendovým informačným systémom, a zároveň referenčným registrom je požadovaná doba návratového bodu pre obnovenie dát do minulosti (RTO) – 0 hodín a požaduje sa nulová strata dát. Táto je zabezpečená synchrónnou replikáciou dát.

**Využitie RPO v praxi**: Ukazovateľ RPO sa z pohľadu Objednávateľa využíva pre vyjadrenie množstva obnoviteľných dát. (napr. formou SLA). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovania, respektíve replikovanie dát a bod obnovy dát znížiť až k nulovej strate. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút, strata sa blíži k nule
* Synchrónny replikácie dát - nulová strata

## **Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny produkčného prostredia  IS RA** | 8x5 | od 08:00 hod. – do 16:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno produkčného prostredia  IS RA** | 12 hodín | od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 24:00 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov  Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). |
| **Dostupnosť produkčného prostredia  IS RA** | 99% | * 99% z 24x7x365 t.j. max ročný výpadok je 3,65 dňa * Maximálny mesačný výpadok je 7,5 hodiny   Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 00:00 hod. do 24.00 hod  Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 08:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS RA. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Požadované paušálne služby** | **Popis požadovanej paušálnej služby** | **SLA** |
| Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry/IS RA | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci SLA. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV/IS RA | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MV SR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV a ES a súvisiacej systémovej infraštruktúry. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď.. t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV/IS RA. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV/IS RA na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV/IS RA, zmenách systémovej infraštruktúry alebo zmenách HW a migrácie systémov | Na základe požiadaviek Objednávateľa bude realizovaná podpora prevádzky APV a ES pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS MV SR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV a ES a ich technologickú infraštruktúru. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb procesnej/ analytickej podpory APV/IS RA , poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u Objednávateľa/metodické usmernenia | V rámci tejto služby bude zabezpečený monitoring APV /IS RA s cieľom čo najskôr identifikovať neštandardné stavy APV/IS RA . Na základe udalosti a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV/IS RA a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu APV/IS RA, identifikujú sa dopady na súvisiace APV a ES a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Riešenie incidentov APV/IS RA prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV/IS RA vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV | Tieto služby sa poskytujú pre odbor systémov a komunikácií (OSK), pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie identifikácia výkonnostných požiadaviek v dohodnutom rozsahu. | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV/IS RA | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb a podpory pre MV pri zálohovaní, monitoringu APV/IS RA | Jedná sa o podporu zabezpečenia bežných prevádzkových činností na odb. prevádzky inf. systémov | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Údržba informácií o konfiguračných položkách APV/IS RA | Tvorba a úprava dokumentácie | 8x5  od 08:00 do 16:00 |
| Reklamácia chýbajúcich adresných bodov - Dopĺňanie nových (chýbajúcich) adresných bodov (stavieb so súpisným číslom) | * Spracovanie podkladov od obcí (podľa vzoru xls súboru) * Identifikácia a vytvorenie adresných bodov nad parcelami   Kontrola duplicít a polohy všetkých vytvorených bodov (GPS súradníc) | 8x5  od 08:00 do 16:00 |

## **Príloha č. 5:** **Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia**

Služby, ktorých poskytovanie nie je zahrnuté v paušálnom poplatku alebo služby, ktoré sú nad rámec služieb zahrnutých v paušálnom poplatku, t.j. „Objednávkové služby“ sa realizujú na základe Poskytovateľom prijatej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa („Záväzná objednávka“).

Poskytovateľ vypracuje ponuku na dodanie Objednávkových služieb („Ponuka“) na základe špecifikácie požiadaviek Zákazníka, ktorú obdrží Poskytovateľ od Objednávateľa formou Objednávkového formulára (vzor uvedený v Prílohe č. 6) a ktorá bude obsahovať popis požadovaných služieb a požadovaný termín dodania. Ponuka bude obsahovať cenovú kalkuláciu (podľa vzoru uvedeného v Prílohe č. 7), popis požiadaviek na súčinnosť zo strany Objednávateľa, predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb. Ponuku zasiela Objednávateľovi Oprávnená osoba Poskytovateľa.

Objednávateľ doručí Poskytovateľovi písomnú Záväznú objednávku, ktorej vzor je uvedený v prílohe č. 6 do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia Ponuky vyhotovenej Poskytovateľom alebo v rovnakej lehote doručí Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii Ponuky.

Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Ponukou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú Záväznú objednávku, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.

Záväznú objednávku potvrdzuje svojim podpisom Oprávnená osoba Objednávateľa v elektronickej alebo listinnej podobe. Záväzná objednávka je potvrdená podpisom Oprávnenej osoby Objednávateľa.

Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej Záväznej objednávky zo strany Objednávateľa podpísanej Oprávnenou osobou Objednávateľa.

Ponuka a Záväzná objednávka sa vyhotovuje predovšetkým v elektronickej podobe.

## Záväzná objednávka bude v zmysle vnútorných predpisov Objednávateľa vyhotovená elektronicky v IS MV SR vychádzajúc zo vzoru v Prílohe č. 6 a následne po jej schválení všetkými kompetentnými osobami Objednávateľa zaslaná elektronickými prostriedkami Poskytovateľovi. Objednávateľ je ňou viazaný, ak je elektronicky doručená Poskytovateľovi do jeho elektronickej schránky na portáli slovensko.sk aj v prípade, ak takáto Záväzná objednávka neobsahuje jeho kvalifikovaný elektronický podpis alebo vlastnoručný podpis.

## **Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky** | |  | Strana : |
| komoditné centrum: | **Sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR** | objednávka číslo: |
| adresa KC: | Pribinova 2, 812 72 Bratislava |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| objednávateľ | Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, Pribinova 2, 812 72 Bratislava | | | | | | | | | | |  | číslo zmluvy: | | |
| fakturačná adresa: | Centrálna evidencia faktúr, Pribinova 2, 812 72 Bratislava | | | | | | | | | | |  | | |
| fakturačné údaje: | bankové spojenie: | | | Štátna pokladnica | | |  | | IČO: |  | |  | | |
| IBAN | | |  | | | | | DIČ: |  | |  |  | | číslo komoditnej skupiny: |
|  | | | | | | | | |  |  | |  |  |
| **dodávateľ** |  | | | | | | | | | | |  |  | | Vystavená dňa: |
| adresa dodávateľa: |  | | | | | | | | | | |  |  |
| SAP číslo dodávateľa: |  | | IČO: |  | | DIČ: |  | | IČ DPH: | |  |  |  | | |
|  | | | | | | | | | | | |  |  | | |
| Objednávku vystavil: | |  | | | Tel. kontakt: | | |  | Email: | | | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  |  | | | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Riadok  číslo | Predmet objednávky | Množstvo  MJ | Jednotková cena v  EUR | na  MJ | spolu v  EUR | Šarža | Miesto dodania: | Termín  dodania |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Spolu cena bez DPH | | | | |  |  | | |
| **Spolu cena s DPH** | | | | |  |  | | |

**Finančnú operáciu overil a schvaľujem:**

|  |  |
| --- | --- |
| Dátum | podpis, (meno a priezvisko)  zodpovednej osoby |

**Táto objednávka bola schválená elektronicky v informačnom systéme Ministerstva vnútra Slovenskej republiky. Podpis schvaľovateľa bol realizovaný elektronicky autorizovaným prihlásením a nahrádza jeho vlastnoručný podpis.**

**Príloha objednávkového formulára na Objednávkové služby - Analýza dopadov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Názov zmenovej požiadavky: |  | Označenie: |  |
| Navrhované riešenie |  | | |
| Predpoklady návrhu |  | | |
| Predpoklad dátumu realizácie  návrhu |  | | |

**Zoznam dotknutých komponentov**

| Komponent | Dopad  Áno/nie | Slovný popis dopadu / odôvodnenie dopadu |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Ostatné dopady**

| Oblasť | Dopad  Áno/nie | Slovný popis dopadu / odôvodnenie dopadu |
| --- | --- | --- |
| Je potrebné vykonať migrácie? |  |  |
| Je potrebná odstávka systému na implementáciu? |  |  |
| Je potrebný zásah do sieťového nastavenia? |  |  |
| Je potrebný zásah do nastavenia domény? |  |  |
| Je potrebné vytvoriť nové prostredia / infraštruktúru? |  |  |
| Je potrebné vykonať zmeny v nastaveniach práv? |  |  |
| Sú požadované školenia? |  |  |

***Dopad na interné procesy Objednávateľa\****

| Oblasť | Dopad  Áno/nie | Slovný popis dopadu / odôvodnenie dopadu | |
| --- | --- | --- | --- |
| Je vyžadovaná legislatívna analýza? |  |  | |
| Úprava legislatívnych noriem |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Dopady na systémy mimo rozsah podpornej zmluvy |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*\*určenie dopadu je v zodpovednosti objednávateľa.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Odhad prácnosti** | č.dní | j.cena |  |  |  |  | spolu v € bez DPH |
| Projektový manažér |  |  |  |  |  |  |  |
| Analytik |  |  |  |  |  |  |  |
| Programátor |  |  |  |  |  |  |  |
| Expert na infraštruktúry |  |  |  |  |  |  |  |
| Bezpečnostný expert |  |  |  |  |  |  |  |
| Školiteľ |  |  |  |  |  |  |  |
| Tester |  |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu odhad prácnosti** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | DPH 20% |  |
|  |  |  |  |  |  | **Spolu** |  |

***Schválenie analýzy dopadov a odhadu prácnosti za MV SR***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Schválil:** |  | **Podpis:** |  |
| **Dátum:** |  |

## **Príloha č. 7: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**

**Názov dodávky**

...

**Práce**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Rola** | **Prácnosť (ČD)** |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
| **Prácnosť spolu** |  | |
| **Cena EUR bez DPH** |  | |

**Iné náklady**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Jednotková cena bez DPH** | **Počet jednotiek** | **Cena bez DPH** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| SPOLU |  |  |  |

**Celková cena:**

... EUR bez DPH

**Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Účastník:**  **Podnik:** |  | | |
| **Zmluva č.:** |  | | |
| **Objednávka č.:** |  | | |
| **Predmet prevzatia:** |  | | |
| **Miesto prevzatia:** |  | **Dátum:** |  |
| **Osoby oprávnené na akceptáciu:** | Za Objednávateľa:  Za Poskytovateľa: | | |
| **Vykonané kontroly, testy:** |  | | |
| **Zistené vady:** |  | | |
| **Termín a spôsob odstránenia vád** |  | | |
| **Odovzdaná dokumentácia:** |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Potvrdenie o prevzatí:** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Za Objednávateľa:** | | | **Za Poskytovateľa:** | | |
| Meno | Podpis | Dátum | Meno | Podpis | Dátum |
|  |  |  |  |  |  |

## **Príloha č. 9:** **Zoznam subdodávateľov**

<doplní Poskytovateľ>

Poskytovateľ v rámci plnenia Zmluvy plánuje využiť nasledujúcich subdodávateľov:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Obchodné meno | Sídlo/miesto podnikania | IČO | Podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení | Osoba oprávnená konať za subdodávateľa  (Meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Na plnení predmetu tejto Zmluvy

## sa budú podieľať subdodávatelia.

## sa nebudú podieľať subdodávatelia.**Príloha č. 10: Zdrojový kód a súvisiace služby**

# Vytvorenie prostredia

Poskytovateľ vytvorí v prostredí Objednávateľa pre

* repozitár RA GitLab MV SR,
* buildovacie prostredie.

**SÚČINNOSŤ Objednávateľa:**

Objednávateľ zabezpečí najmä nasledovnú súčinnosť:

* poskytnutie IT infraštruktúry pre vytvorenie repozitár RA GitLab MV SR a buildovacieho prostredia,
* súčinnosť pri konfigurácii prostredia.

# Analytický model

Analytický model, ktorý sa používa ako zadanie pre implementáciu zmien je spravovaný v nástroji Select Architect (SA).

Zhotoviteľ poskytne export aktuálneho úplného analytického modelu z uvedeného nástroja, výber formátu exportu vykoná objednávateľ (z možností podporovaných SA).

Export analytického modelu bude naimportovaný Poskytovateľom do GitLab MV SR repozitára projektu v prostredí DDS (Datacenter devops services).

# Zdrojové kódy

Poskytovateľ nakopíruje aktuálne zdrojové kódy APV/IS RA (komponenty agenda, portál, integračná platforma, geo portál) zodpovedajúce aktuálnej verzii v testovacom prostredí vrátane podporných buildovacích nástrojov a zdrojového kódu do DDS prostredia Objednávateľa.

# Vytváranie buildu

Zhotoviteľ v buildovacom prostredí MV SR sfunkční proces buildovania zo zdrojových kódov uložených v DDS repozitároch Objednávateľa, ktorých výsledkom bude štandardný build nasaditeľný do testovacieho a produkčného prostredia vytvorený z repozitárov bez priameho prístupu do internetu. Build musí spĺňať základné požiadavky na manažment autentizačných a autorizačných aktív, aby sa napr. meno/heslo nevyskytovalo v konfiguračných súboroch.

# dokumentácia

Adresárová štruktúra zdrojového kódu bude popísaná v samostatnom dokumente. Dokument bude obsahovať základné informácie nevyhnutné pre prehľad a efektívnu orientáciu v zdrojových kódoch, vrátane dátového modelu a spôsobu buildovania aplikácie vrátane závislostí. Dokumentácia obsahujúca dynamické časti napr. konfigurácie, vstupy, IP adresy a pod. bude uložená výlučne priamo na Gitlabe MVSR.

# Zaškolenie personálu Objednávateľa

Zaškolenie personálu Objednávateľa prebehne nasledovne:

* vysvetlenie štruktúry repozitára RA GitLab MV SR,
* zaškolenie na realizáciu buildovania,
* predvedenie procesu buildovania.

Súčasťou bude tiež zodpovedanie nejasností v dokumentácii, prípadne aktualizácia dokumentácie po zapracovaní pripomienok Objednávateľa.

Školenie prebehne prezenčnou formou v školiacich priestoroch Objednávateľa.

**Príloha č. 11: Štruktúrovaný rozpočet ceny**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Názov služby** | **Rozsah** | **Cena v EUR bez DPH / 1 rok** | **Cena v EUR s DPH / 1 rok** | **Cena v EUR bez DPH / 3 roky** | **Cena v EUR s DPH / 3 roky** |
|  | Paušálne služby (podľa popisu)  8x5 (od 08:00 do 16:00) | 1 |  |  |  |  |
|  | Objednávkové služby (podľa popisu) | 333 MD / rok\* |  |  |  |  |
|  | Udelenie licencie a poskytnutie práv duševného vlastníctva | 1 | - | - |  |  |
|  | Odovzdanie zdrojového kódu k APV/IS RA a poskytnutie súvisiacich služieb | 1 | - | - |  |  |
| **Spolu** | | |  |  |  |  |

***\**** *Jedná sa o predpokladaný počet MD, predpokladaný a zároveň maximáleny počet MD na celé obdobie trvania zmluvy je 1000 MD, ktoré budú objednávané a fakturované na základe potrieb objednávateľa.*