ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

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

medzi:

Názov: **Najvyšší kontrolný Úrad Slovenskej republiky**

Sídlo: Priemyselná 2, 824 73 Bratislava 26, Slovenská republika

IČO: 30844878

DIČ:2020815665

IČ DPH: Nie je platiteľom DPH

Zastúpená: PhDr. Ing. Ľubomír Andrassy, MBA., predseda

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

Číslo účtu: SK41 8180 0000 0070 0006 0603

Právna forma: štátna rozpočtová organizácia

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **[poskytovateľ]**

Sídlo: [●]

IČO: [●]

DIČ: [●]

IČ DPH: [●]

Štatutárny orgán: [●]

Registrácia: Obchodný register [●], oddiel [●], vložka č.: [●]

Bankové spojenie (názov banky): [●]

Číslo účtu: [●]

Kód banky: [●]

IBAN/SWIFT: [●]

Kontakt: e-mail: [●]

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom Informačného systému Kontrolórsky informačný systém Najvyššieho kontrolného úradu SR, ktorý informaticky podporuje hlavnú kontrolnú činnosť a podporné činnosti NKÚ SR.
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
3. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom **„Poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja Kontrolórskeho informačného systému Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky“**, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie zo dňa [●] pod číslom [●] a vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] zo dňa [●] pod číslom [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „Verejné obstarávanie“).
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
5. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:
6. DEFINÍCIE POJMOV
   1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
      1. **„Osobodeň“** alebo „**MD“** – merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) osobohodín.
      2. **„Osobohodina“** – merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Osobohodiny (30 minút).**
      3. „**Dôvernou informáciou**" - údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto SLA Zmluvy,

* 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),
* 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,
* ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
* 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. **„Incident“** - akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
    2. **„Vada**“ - 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 informačného systému alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť informačného systému, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
    3. **„Doba neutralizácie incidentu“** alebo **„FT (Fix time)“** - čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 3** tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.
    4. **„Reakčná doba“** (Response Time) - čas medzi nahlásením Incidentu Objednávateľom na Help Desk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
    5. **„Drobná požiadavka na zmenu“ -** predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
    6. **„Help Desk“ -** 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.
    7. **„Komponent“ -** 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.
    8. „**Bezpečnostný incident**“ - akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
    9. „**Bežný incident**“ - incident, ktorý neohrozuje základné činnosti Objednávateľa. Spôsobuje problémy pri využívaní informačného systému alebo jeho časti. Je možné ho dočasne vyriešiť organizačným opatrením, ak je to pre Objednávateľa finančne únosné.
    10. „**Kritický incident**“ - incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné alebo nie je pre Objednávateľa finančne únosné.
    11. **„Nekritický incident“** - incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, ktorý neobmedzuje zabezpečenie základných činností Informačného systému.
    12. „**HW**“ - hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
    13. **„SW**“ alebo „**softvér**“ alebo „**softvér tretej strany“** - softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a ktorý tvorí súčasť informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
    14. „**Metodika zabezpečenia**“ - dokument špecifikovaný v bode 2.9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
    15. „**Obchodný zákonník**“ - zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
    16. „**Objednávateľ**“ - verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
    17. „**Objednávkové služby**“ - služby popísané v bode 3.4 tejto SLA Zmluvy.
    18. „**Paušálne služby**“ - služby popísané v bode 3.2 tejto SLA Zmluvy.
    19. „**Poskytovateľ**“ - poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
    20. **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení, oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.5 písm. a) tejto SLA Zmluvy.
    21. **„Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa“** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.5 písm. b) tejto SLA Zmluvy.
    22. „**Služby**“ - paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
    23. „**Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ - Kontrolórsky informačný systém Najvyššieho kontrolného úradu SR, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy. Opis informačného systému je uvedený v Prílohe č. 11 tejto SLA Zmluvy.
    24. **„Autorský zákon**“ - zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
    25. **„Vyhláška o riadení IT projektov a zmenových požiadaviek č. 401/2023 Z. z.“** - vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
    26. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.**“ alebo „**Vyhláška o štandardoch pre ITVS“** - vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
    27. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.**“ - vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizácii, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS,
    28. „**Zákon o eGovernmente**“ - zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
    29. **„Výhrada“** - nesúhlas Objednávateľa s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa na Objednávkové služby podľa prílohy č. 2 SLA zmluvy, ktorá umožňuje preskúmať rozsah prác potrebných na realizáciu Objednávkovej služby nezávislým orgánom,
    30. „**Zákon o KB**“ - zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
    31. „**Zákon o ITVS**“ - zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
    32. „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ - zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
    33. „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ - 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**“ - 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**“ - táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.
    36. „**ZVO**“ - zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
   1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
   3. 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.
   4. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom  rozsahu ceny a obdobia podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
   5. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (štátny orgán)  zriadený na základe zákona a 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.
   6. 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.
   7. 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.
   8. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
   9. 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/wpcontent/uploads/2024/04/MetodikaZabezpeceniaIKT\_v2.1.pdf](https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2024/04/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf)

ďalej ako „**Metodika zabezpečenia**“).

* 1. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
  2. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému podľa bodu 2.10.

1. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
   1. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
2. služby poskytované bez potreby aktivovania služby – služby zahrnuté v mesačnom paušále bez obmedzenia počtu hodín,
3. služby poskytované bez potreby aktivovania služby – služby zahrnuté v mesačnom paušále do výšky 250 hodín mesačne,
4. profylaktické a konzultačné služby zahrnuté v mesačnom paušále do výšky 80 hodín mesačne

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

* 1. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky 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**“).
  3. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto SLA Zmluvy riadne a včas. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť štandardy služieb v náležitej kvalite, štandardoch a termínoch definovaných v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy a Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy.
  5. Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje čl. 9 tejto SLA Zmluvy.
  6. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je  aj 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, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
  7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
  8. Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

1. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB
   1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa a s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s čl. 8 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, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej 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. 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 tejto 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. 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 tridsiatich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 tohto článku alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, iba ak by sa Zmluvné strany písomne dohodli 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.
   7. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 10 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.
2. RIEŠENIE INCIDENTOV
   1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
3. **Bežné incidenty.**
4. **Kritické incidenty.**
5. **Nekritické incidenty.**
   1. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
   2. **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov** **Reakčné doby** v závislosti od kategórie Incidentu, definovaných v štandardoch pre poskytovanie služieb uvedených v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
6. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť,
7. 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.
   1. **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Incidenty** v rámci Dôb neutralizácie incidentov v závislosti od kategórie Incidentu, definovaných v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
   2. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať postupom podľa Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy.
8. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB
   1. Poskytovateľ predloží Objednávateľovi, ako prílohu faktúry, dokumentáciu k prácam vykonaných v rámci Paušálnych služieb (výkaz o poskytnutých Paušálnych službách), ktorých rozsah zodpovedá povinnostiam v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme a v jednom vyhotovení v listinnej podobe.
   3. Protokol o poskytnutých Paušálnych službách Poskytovateľom za kalendárny mesiac odovzdá do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po ich poskytnutí.
   4. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených 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, ak nejde o Kritickú vadu.
   5. 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,** a tiež **Vyhláškou o riadení IT projektov a zmenových požiadaviek č. 401/2023 Z. z.**. Ak sa počas trvania tejto SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
   6. 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 tejto SLA Zmluvy.
   7. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do desiatich 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.
9. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD
   1. Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
   2. V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 24 mesiacov, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou.
   3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách.
   4. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s 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 klasifikácie incidentu sa bude odvíjať Doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu.
   5. Záručná doba začína plynúť odo dňa podpisu akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie Informačného systému podľa tejto SLA Zmluvy ako výsledku akceptačného konania podľa tejto SLA Zmluvy. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté Vady v súlade s Prílohou č. 3 - Štandardy pre poskytovanie Služieb tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že zmeny a/alebo doplnenia Informačného systému, ktoré vznikli poskytnutím Objednávkových služieb podľa tejto SLA Zmluvy si po podpise príslušného akceptačného protokolu, počas záručnej doby podľa tejto SLA Zmluvy, zachovajú funkčné a technické vlastnosti stanovené touto SLA Zmluvou, najmä v súlade s Požiadavkami a jednotlivými objednávkami Objednávateľa potvrdenými podľa tejto SLA Zmluvy a zmeny a/alebo doplnenia Informačného systému budú spôsobilé na použitie na účely stanovené touto SLA Zmluvou, požiadavkami a objednávkami Objednávateľa potvrdenými podľa tejto SLA Zmluvy. Za Vady zmien, doplnkov Informačného systému alebo Komponentov vzniknutých poskytnutím Objednávkových služieb podľa tejto SLA Zmluvy, ktoré sa vyskytnú na týchto zmenách, doplneniach Informačného systému alebo Komponentoch po podpise príslušného akceptačného protokolu podľa tejto SLA Zmluvy, Poskytovateľ zodpovedá podľa poskytnutej záruky na tieto zmeny, doplnenia Informačného systému alebo Komponenty podľa tejto SLA Zmluvy.
10. 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 výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy,
       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 problémové 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**:
11. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
12. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
    * 1. 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,
      2. 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,
      3. 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,
      4. pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, (STN normy a iné), metodických usmernení, štandardov a stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na Systém Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa platnými v čase plnenia predmetu tejto Zmluvy, najmä povinnosti vyplývajúce z predpisov uvedených v tomto bode 8.2, a zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,
      5. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so Zákonom o ITVS,
      6. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so Zákonom o KB,
      7. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so Zákonom o eGovernmente,
      8. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so Zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR,
      9. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s Vyhláškou úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.,
      10. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s Vyhláškou úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.,
      11. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov,
      12. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentami, ktoré sa vzťahujú na Systém Objednávateľa a poskytovanie Služieb, platnými v čase plnenia.
    1. **Porušenie povinností** podľa čl. 8 SLA tejto Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a), f) až n) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.
13. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
    1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby 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 **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne,
       2. Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy. Celková cena objednávkových služieb počas trvania SLA zmluvy nesmie prekročiť sumu vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH. Objednávateľ nie je povinný využiť Objednávkové služby v celom rozsahu.
    2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
    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. 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 a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s čl. 6 tejto SLA Zmluvy.
    5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ po uplynutí kalendárneho roka, najskôr však od 1. januára 2027, môže požiadať o indexáciu ceny v prípade preukázateľného zvýšenia (inflačného nárastu) indexu spotrebiteľských cien zverejňovaných Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúci kalendárny rok. Nárok na zvýšenie ceny z dôvodu uplatnenia indexačnej doložky nie je automatický; Poskytovateľ v prípade uplatnenia indexácie ceny písomne požiada Objednávateľa o uzatvorenie dodatku k tejto SLA Zmluve spolu s preukázateľnými dokladmi o zvýšení (inflačného nárastu) indexu spotrebiteľských cien. Zmluvné strany sa dohodli, že indexácia ceny môže byť uplatnená vo výške v súlade s ustanovením § 18 ods. 3 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z.
    6. Objednávateľ súhlasí s tým, že poskytovateľ je oprávnený v súlade s ust. § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty vydávať a odosielať a objednávateľ prijímať všetky daňové doklady (faktúry) i vo formáte PDF (jeden PDF súbor pre jednu faktúru vrátane príloh) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu objednávateľa: [faktura@nku.gov.sk](mailto:faktura@nku.gov.sk) Zaistená musí byť vierohodnosť pôvodu elektronickej faktúry, neporušenosť jej obsahu a čitateľnosť dokladu, vrátane všetkých príloh.
    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. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
    8. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
    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.
14. ZDROJOVÝ KÓD
    1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne na základe písomného preberacieho protokolu (podpísaného

oboma Zmluvnými stranami) po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi:

1. výlučnú kontrolu nad funkčným testovacím, školiacim a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, aplikačnej architektúry, HW a komunikačnej architektúry, parametrov a nastavení aplikácií a databáz, nastavení databáz a nastavení,
2. aktualizovanú technickú, aplikačnú užívateľskú, prevádzkovú a inštalačnú dokumentáciu Informačného systému,
3. všetky aktuálne heslá k Informačnému systému potrebných na plnenie tejto SLA Zmluvy.
   1. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
   2. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné testovacie, školiace a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu , aplikačnej architektúry, HW a komunikačnej architektúry, parametrov a nastavení aplikácií a databáz, štruktúry databáz a nastavení, aktuálne kontá a heslá, ako aj aktualizovanej technickej, aplikačnej užívateľskej, prevádzkovej a inštalačnej dokumentácie k Informačnému systému po ukončení tejto SLA Zmluvy.
   3. **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol vytvorený Poskytovateľom pri plnení SLA Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“).
   4. Pokiaľ sa Zmluvné strany počas trvania SLA Zmluvy nedohodnú inak, potom poskytované služby nezahŕňajú vytvorenie vopred definovanej a od zvyšku Informačného systému oddeliteľnej časti (ďalej len „Modul“) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA zmluvy, ktorá je bez úpravy použiteľná aj tretím osobám, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy.
   5. Vytvorený zdrojový kód Informačného systému na základe poskytnutých služieb (s výnimkou Modulu podľa bodu 10.5) vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVSITVS (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.
   6. Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď:
4. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo
5. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia, zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia.
6. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
   1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytuje Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
      1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
      2. použitie počítačových programov 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 Poskytovateľa 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),**

d) 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).** K týmto súčastiam Informačného systému je 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 najneskôr dňom akceptácie Služieb.

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, 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 ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly tejto SLA Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník 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. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s čl. 10.5 a 10.6 tejto SLA Zmluvy, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne 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 s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie Služby tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä ak to nie je v rozpore so zákonom o ochrane hospodárskej súťaže, alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo štrukturálnych fondov), alebo podľa podmienok open source licencie vzťahujúcej sa k preexistentnému open source softvér použitému pri vytvorení takého Modulu.
  3. Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 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 počítačových programov obsiahnutých v Informačnom systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy, pričom:
     1. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
     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 Služby v zmysle čl. 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.
  4. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA 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 právami 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 pre Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
  5. 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 tejto SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
  6. 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“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
     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 SLA 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 SLA 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, analyzovanie, 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.
  7. Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.7 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby, podľa tejto SLA Zmluvy tvoria Prílohu č. 1. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ  schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
  8. 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 SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
  9. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných proprietárnych a open source SW (ďalej ako„ preexistentný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
  10. 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 SLA Zmluvy.
  11. Poskytovateľ v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
  12. V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2 ,11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
  13. Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
  14. V prípade, že akákoľvek tretia strana alebo osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
      1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany alebo osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom, treťou stranou alebo osobou pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom, treťou stranou alebo osobou pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany alebo osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom, treťou stranou alebo osobou pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej strany alebo osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami,
      2. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej strany alebo osoby,
      3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany alebo osoby.

1. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
   1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu 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. 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 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 všetkých pracovníkov, 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.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú Zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli. Porušujúca Zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.
   7. 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 tejto SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, 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 zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
   4. 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;
      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 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 16 znakov;
      5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
      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 a dodržiavaný;
      8. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
      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;
      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 bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

13.5 Poskytovateľ sa zaväzuje uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných

opatrení a notifikačných povinností v zmysle § 19 ods. 2 Zákona o KB.

1. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA
   1. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
   2. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
      1. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
      2. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
      3. sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy,
      4. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy,
      5. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť.
   3. Poskytnú súčinnosť jednotkám CSIRT a špecializovaným centrám pre zvýšenie alebo riešenie kybernetickej bezpečnosti a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
   4. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
   5. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
      1. **Za Objednávateľa**:
         1. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Objednávateľa
         2. Telefonický kontakt: [●]
         3. e-mail: [●]
      2. **Za Poskytovateľa**:
         1. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa
         2. Telefonický kontakt: [●]
         3. e-mail: [●].
   6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.
2. SÚČINNOSŤ
   1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1a), 8.2 písm. a) 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.
3. 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 pri práci aké zabezpečuje pre svojich 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 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.
4. 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 ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
   7. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
   8. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
5. SUBDODÁVATELIA A KĽÚČOVÍ EXPERTI
   1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
   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 SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
   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 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 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 SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet 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. Subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa § 41 odst.1 b) ZVO.
   8. 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 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 SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
   9. 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.
   10. 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.
   11. Objednávateľ má právo odstúpiť od 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. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
   12. Zmena Subdodávateľa nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
   13. Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:

* ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,
* ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
* ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
* ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 18.18 tejto Zmluvy
  1. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 18.13 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.
  2. Pri zmene experta musí osoba, ktorá má pôvodného experta nahradiť, spĺňať požiadavky na odbornú a technickú spôsobilosť stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní ako spĺňal expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového experta Poskytovateľa preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi, ako boli požadované v podmienkach účasti vo Verejnom obstarávaní.
  3. Návrh na zmenu experta predloží Poskytovateľ na odsúhlasenie Objednávateľovi v písomnej forme spolu so všetkými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok odbornej a technickej spôsobilosti navrhovaného experta najneskôr päť (5) pracovných dní pred nástupom nového experta na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú z dôvodov hodných osobitného zreteľa inak. Príslušný expert môže začať vykonávať činnosti v rámci plnenia Zmluvy až po písomnom odsúhlasení Objednávateľa.
  4. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou expertov zo Zmluvy, znáša Poskytovateľ.
  5. Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o výmenu experta zo Zmluvy v prípade, ak jeho pracovné výsledky nezodpovedajú požiadavkám Objednávateľa vyplývajúce z Opisu predmetu zákazky, tejto Zmluvy, pokynov Objednávateľa alebo správanie je neuspokojivé a ohrozuje riadne plnenie Zmluvy alebo má iný negatívny vplyv na činnosti alebo záujmy Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že riadne odôvodnenej žiadosti Objednávateľa bezodkladne vyhovie a v súlade s týmto článkom Zmluvy navrhne výmenu experta najneskôr do päť (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie experta tímu Poskytovateľa plniaceho Zmluvu na strane Poskytovateľa jeho činnosť pozastaviť. Poskytovateľ je povinný túto povinnosť splniť bez vplyvu na termíny a akosť plnenia Zmluvy.
  6. Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie zmeny Kľúčových expertov zo strany Objednávateľa žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov vyplývajúcich mu zo Zmluvy a že také zmeny nesmú mať za následok navýšenie ceny Služieb.
  7. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.
  8. Zmena expertov nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
  9. Neplnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

1. PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA
   1. Pri plnení tejto Zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, definovanej v zákone č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
   2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu zmluvy neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek oceniteľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancom Objednávateľa, za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.
   3. Pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie akéhokoľvek ustanovenia tohto článku zmluvy a byť súčinný pri dôkladnom vyšetrení takéhoto podozrenia.
   4. V prípade porušenia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených ustanovení tohto článku Zmluvy s Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od zmluvy s uvedením dôvodu odstúpenia, a to s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy.
   5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto článku zmluvy.
2. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
   1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
   2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 5% z celkovej ceny Služby.
   3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby.
   4. Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
   5. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
3. 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.
   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 sa Zmluvné strany 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 štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
4. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY
   1. Táto SLA Zmluva zaniká:
      1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
      2. písomnou dohodou Zmluvných strán,
      3. odstúpením od SLA Zmluvy,
      4. 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.
   2. Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 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 strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
   4. V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak 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 Zmluvy dielo z akékoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany 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 Zmluvy o dielo z dôvodov v zmysle čl. 19 tejto Zmluvy o dielo.
   6. Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od tejto SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, 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 Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
   7. Ukončením tejto SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením tejto SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie tejto SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení tejto SLA Zmluvy.
   8. V prípade odstúpenia od tejto SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 22.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
   9. V prípade zániku tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 tejto SLA Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 20 tejto SLA Zmluvy.
5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
   1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť 1. októbra 2025. Táto SLA Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou, ktorá sa zverejňuje v CRZ 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 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
   3. Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a 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), 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:** Zoznam kľúčových expertov
      11. **Príloha č. 11:** Opis informačného systému
      12. **Príloha č. 12:** Návrh na plnenie kritérií
      13. **Príloha č. 13:** Poistná zmluva
   7. Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
   8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah tejto 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 \_\_.\_\_.\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | **Poskytovateľ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky**  Meno: PhDr. Ing. Ľubomír Andrassy, MBA.  Funkcia: predseda | **[poskytovateľ]**  Meno:  Funkcia: |

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

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Informačného systému v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia problémov. Podpora sa vzťahuje aj na funkcionality a zmeny funkcionalít, ktoré budú počas trvania tejto SLA Zmluvy implementované na základe požiadaviek Objednávateľa podľa tejto SLA Zmluvy.

Prostredníctvom týchto Paušálnych služieb zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku Informačného systému, sleduje logy jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty. Poskytovateľ navrhuje a implementuje spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje dostupné v prostredí riešenia.

Paušálne služby

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID služby | Činnosť | **Druh činnosti** | **KPI** | | | **Periodicita** |
| * 1. Služby poskytované Poskytovateľom bez potreby aktivovania služby objednávateľom – zahrnuté v mesačnom paušále bez obmedzenia počtu hodín | | | | | | |
| 1.1 | Poskytovanie nových verzií aplikačného programového vybavenia vyvíjaných modulov (APV) Informačného systému s nezmeneným funkčným rozsahom, vyvinutých z podnetu poskytovateľa, za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov). | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu patchovania | | | N/A |
| 1.2 | Služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou KIS NKÚ SR a servisných požiadaviek objednávateľa (Help Desk). | Vyvolaná udalosťou | Podľa SLA parametrov | | | N/A |
| 1.3 | Dokumentovanie zmien a zásahov v Informačnom systéme súvisiacich s odstraňovaním chýb:   * aktualizácia používateľskej dokumentácie, * oznámenie o zásahoch v produkčnej databáze. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | | N/A |
| 1.4 | Identifikácia potenciálnych rizík v Informačnom systéme, ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality Informačného systému a predkladanie návrhov na ich elimináciu. | Vyvolaná udalosťou | Podľa SLA parametrov | | | N/A |
| * 1. Služby poskytované poskytovateľom bez potreby aktivovania služby objednávateľom - služby sú zahrnuté v mesačnom paušále do výšky 250 hodín/mesačne. V prípade nevyužitia predplatených osobohodín v rozsahu podľa predchádzajúcej vety sa nevyužité osobohodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a môžu sa v rámci jedného kvartálu kumulovať. Prenos osobohodín medzi kalendárnymi rokmi nie je možný. Služby nad rámec týchto predplatených hodín budú riešené ako Objednávkové služby. | | | | | | |
| 2.1 | Odstraňovanie Incidentov v Informačnom systéme, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov alebo neoprávnené hlásenia Incidentov. | Vyvolaná udalosťou | Podľa SLA parametrov | | | N/A |
| 2.2 | Návrh prispôsobenia APV Informačného systému k novým verziám infraštruktúry a licencovaným SW produktom, operačných a databázových systémov a aplikačných serverov:   * návrh o vhodnosti prechodu na novú verziu po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií, * návrh zmeny, ak verzie niektorého z komponentov sú natoľko neaktuálne, že pre ne prestáva poskytovať podporu originálny výrobca, * návrh zmeny alebo rozšírenia komponentov, resp. návrh zmeny alebo optimalizácie aplikácie zmenou vykonávacieho kódu v prípade, ak sa zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.3 | Služby pre zmeny konfigurácie a funkčnosti SW tretích strán vyvolané:   * požiadavkami objednávateľa, * rozvojom APV Informačného systému, | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.4 | Služby zmeny aplikačného programového vybavenia súvisiace s rozvojom Informačného systému – **drobné požiadavky na zmeny** funkčnosti a nové funkčnosti Informačného systému. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.5 | Nastavenie kópie produkčnej databázy ako testovaciu databázu a iné nastavenia, potrebné pre testy riešení a pre iné potreby Objednávateľa podľa zadania Objednávateľa. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.6 | Poskytnutie konzultácií (telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na Incidenty pre Oprávnené osoby Objednávateľa (služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.) | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda | | N/A | |
| 2.7 | Poskytovanie konzultácií (elektronickou cestou) pre Oprávnené osoby Objednávateľa pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky KIS NKÚ SR (služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.) | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda | | N/A | |
| 2.8 | Monitorovanie a podpora funkčnosti systémovej, aplikačnej a dátovej vrstvy Informačného systému. | Plánovaná | N/A | | týždenne | |
| 2.9 | Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov Informačného systému. | Plánovaná | N/A | | týždenne | |
| 2.10 | Doplnkové školenie vybraných zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy modulov Informačného systému a spôsob práce koncových užívateľov. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.11 | Služby podpory jednotlivých prvkov infraštruktúry Informačného systému, pre ktoré existuje štandardná podpora ich špecifických poskytovateľov a ktoré môže vykonať poskytovateľ, ak ho o to objednávateľ požiada. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| 2.12 | Služby pri administrácii a správe prevádzkového prostredia Informačného systému, v rozsahu nasledovných podporných služieb pre:   * návrh opatrení minimalizujúcich vznik mimoriadnych udalostí, * konzultácie o prípadných technických problémoch, posúdenie, návrh riešenia na mieste na základe know-how pracovníkov poskytovateľa, * zostavenie chybového hlásenia pre výrobcov SW v rámci Informačného systému so všetkými požadovanými náležitosťami, * sledovanie opráv zahlásených Incidentov a aj iných Incidentov, ktoré môžu mať dopad na využitie licencií, * návrh nasadenia prípadných opráv (patch), ktoré sprístupňuje výrobca SW, * návrh na prechod na novú verziu (release) na základe interných skúseností a testov, * technický kontakt na výrobcu SW modulov Informačného systému, ktorý úzko spolupracuje so zamestnancami Objednávateľa na riešení technických problémov, ktoré presahujú náplň obvyklých služieb poskytovaných v rámci štandardnej podpory, * priama telefonická alebo e-mailová podpora určená pre vopred plánované udalosti, ktorých riešenie vyžaduje znalosť podnikovej a technickej infraštruktúry objednávateľa. * nasadzovanie patchov a nových verzií (upgrade) modulov Informačného systému a výrobcov SW do testovacej, školiacej a prevádzkovej infraštruktúry Objednávateľa. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | | N/A | |
| * 1. Služby zahrnuté v mesačnom paušále do výšky 80 hodín/mesačne. V prípade nevyužitia predplatených osobohodín v rozsahu podľa predchádzajúcej vety sa nevyužité osobohodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a môžu sa v rámci jedného kalendárneho roka kumulovať. Prenos osobohodín medzi kalendárnymi rokmi nie je možný. Služby nad rámec týchto predplatených hodín budú riešené ako Objednávkové služby. | | | | | | |
| 3.1 | Konzultácie otvorených otázok zo strany objednávateľa (otázky inštalácie, používania a konfigurácie SW tretích strán, dokumentácie, posúdenie diagnostických informácií). | Vyvolaná udalosťou | Podľa SLA parametrov | N/A | | |
| 3.2 | Sledovanie aktuálnosti verzií SW tretích strán u objednávateľa s možným odporučením na ich aktualizáciu, informovať o zlepšeniach a funkčných rozšíreniach SW tretích strán. | Plánovaná | Do 2 týždňov od zistenia | 2 týždne profylaktika | | |
| 3.3 | Plánovať a zabezpečiť prechod na nové verzie SW tretích strán. | Plánovaná | Do 2 týždňov od zistenia | 2 týždne profylaktika | | |
| 3.4 | V rámci preventívnych opatrení aplikovať do SW tretích strán potrebné opravné balíčky (fixy). | Plánovaná | Do 2 týždňov od zistenia | 2 týždne profylaktika | | |
| 3.5 | Kontrolu chybových záznamov (logov) Informačného systému a návrh opatrení na odstránenie Incidentov Informačného systému. | Vyvolaná udalosťou | Podľa SLA parametrov | N/A | | |
| 3.6 | Návrh zlepšenia výkonnosti SW tretích strán na základe zistených charakteristík pre príslušné Aplikačné programové vybavenie Informačného systému. | Plánovaná | Do 2 týždňov od zistenia | 2 týždne profylaktika | | |
| 3.7 | Realizácia zmien v konfigurácii SW tretích strán pre zlepšenia výkonnosti. | Plánovaná | Do 2 týždňov od zistenia | 2 týždne profylaktika | | |
| 3.8 | Iné služby poskytnutia súčinnosti definované objednávateľom. | Vyvolaná udalosťou | Individuálna dohoda podľa rozsahu | N/A | | |

Preexistentný SW - zoznam technologických a Softvéru 3. strán

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P.č.** | **Technologické a SW prvky tretích strán** | **Poznámka** |
| 1 | Active Directory | Active Directory |
| 2 | Active Directory Domain Services | Služby Active Directory |
| 3 | Active Directory Certificate Services | Skužby PKI |
| 4 | Active Directory Righs Management Service | Šifrovanie dokumentov |
| 5 | Active Directory Federation Services | Publikácia interných NKÚ SR služieb z Internetu (mail) |
| 6 | Windows Server OS | Operačný systém |
| 7 | Linux OS | Operačný systém |
| 8 | CentOS | Operačný systém |
| 9 | AIX OS | Operačný systém |
| 10 | DNS Server | Služby prekladu mien |
| 11 | Windows Software Update Services | Aktualizačný server |
| 12 | Routing and Remote Access Service | VPN do NKÚ SR |
| 13 | Microsoft Exchange Server | Poštový server (notifikácie) |
| 14 | Internet Information Services | Publikácia portálu a KIS aplikácií. |
| 15 | Web Application Firewall (Modsecurity) | WAF pre portál |
| 16 | Awstats | Štatistiky pre portál |
| 17 | Google Analytics | Štatistiky pre portál |
| 18 | System Center Operation Manager | Monitoring |
| 19 | System Center Configuration Manager | Konfiguračný management |
| 20 | System Center Virtual Machine Manager | Správa virtualizácie |
| 21 | System Center Data Protection Server | Zálohovanie |
| 22 | System Center Orchestrator | Automatizácia SC |
| 23 | Microsoft Skype for Business server | Skype for Business komunikátor |
| 24 | CheckPoint Firewall | NKÚ SR firewally (IPSec tunely do VC, integrácie ...) |
| 25 | Load Balancery | LB pre portál a aplikácie KIS, NKU + GC |
| 26 | Squid | Proxy server |
| 27 | Nginx | Reverzný proxy server |
| 28 | Network Policy Server (Radius) | Overovací server pre nové VPN |
| 29 | Microsoft Advanced Threat Analytics | SIEM pre Active Directory |
| 30 | Microsoft .NET Framework | Podpora pre skenovacie pracovisko |
| 31 | Java Standard Edition Development Kit | Platforma pre aplikácie KIS |
| 32 | Oracle Database Enterprise Edition - Processor | Databáza pre aplikácie KIS |
| 33 | Oracle Database Advanced Security - Processor | Šifrovanie databáz |
| 34 | Oracle Analytics Server - Named User Plus | Manažérsky informačný systém |
| 35 | IBM Content Manager | Správa dokumentov a obsahu |
| 36 | Kodak Capture Pro | Skenovanie dokumentov |
| 37 | Kodak Licence Manager | Podpora pre Kodak Capture Pro |
| 38 | Aplikačný server Wildfly | Aplikačný server pre aplikácie KIS, jasper, liferay |
| 39 | WSO2 Governance Registry | Repozitár pre integračný systém |
| 40 | WSO2 Enterprise Service Bus | Integračný systém |
| 41 | SFTP server | Prenos údajov |
| 42 | Terminal server | Terminal server |
| 43 | SQL Server Management Studio | SQL Server Management Studio |
| 44 | MS SQL | Databáza pre podporné aplikácie KIS |
| 45 | PostgreSQL | Databáza pre aplikácie KIS |
| 46 | Zabbix | Monitorovací systém Zabbix |
| 47 | Fabasoft eGov-Suite | Systém Fabasoft |
| 48 | Fabasoft Folio Client for Windows | Systém Fabasoft |
| 49 | Windows Server Backup | Zálohovanie |
| 50 | Synology Active Backup for Business | Zálohovanie |
| 51 | EnterSearch | Vyhľadávač aplikácie Fabasoft Fabasofte |
| 52 | Elasticsearch | Vyhľadávač aplikácie portál |
| 53 | SolarWinds SCP Server | SCP Server |
| 54 | Apache server | Apache server |
| 55 | Apache Camel | Apache Camel |
| 56 | Apache Camel Services | Služby aplikácií KIS |
| 57 | Zebra | Skenovanie + tlač čiarových kódov |
| 58 | Java | Aplikácie KIS |
| 59 | Keylock, Kerberos, SSO | SSO prihlasovanie |
| 60 | OpenAI | Modul AI aplikácie KIS |
| 61 | Swarm docker | Modul AI aplikácie KIS |
| 62 | Microsoft Azure | Modul AI aplikácie KIS |
| 63 | Microsoft Integration Services | Microsoft Integration Services |
| 64 | MS IIS URL Rewrite Module | MS IIS URL Rewrite Module |
| 65 | Microsoft Application Request Routing | Microsoft Application Request Routing |
| 66 | Fulltext Web servery | Fulltext Web servery KIS |
| 67 | Mailové servery / SMTP servery / mailové služby | Mailové servery / SMTP servery / mailové služby KIS |
| 68 | DB servery | DB servery KIS |
| 69 | Aplikačné servery | Aplikačné servery KIS |
| 70 | Logovacie servery | Logovacie servery KIS |
| 71 | Web servery | Web servery KIS |
| 72 | Integračné servery | Integračné servery KIS |
| 73 | Konverzné servery | Konverzné servery KIS |
| 74 | Proxy servery (+ reverzná proxy) | Proxy servery (+ reverzná proxy) KIS |

Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov: - prostredníctvom Help Desk Poskytovateľa (preferovaný variant), V prípade nedostupnosti:

- elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),

- telefonicky na telefónnom čísle Oprávnenej osoby Poskytovateľa.

**Vyriešenie** Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky Informačného systému (jeho časti) - výstupom je:

1. dodanie a kontrola releasu (Fix, HotFix..),
2. nasadenie releasu,
3. funkčný test a security review,
4. obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
5. trvalé vyriešenie Incidentu (bežný, bezpečnostný, kritický, nekritický) alebo náhradné riešenie Incidentu.

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

**Uzavretie** - výstupom je:

1. akceptácia Objednávateľa,
2. zápis o vyriešení v Help Desku Poskytovateľa Objednávateľom.

**Report** (výkaz) k poskytnutým Službám poskytovaný mesačne:

Minimálne obsahové náležitosti reportu:

1. jednoznačný identifikátor Incidentu,
2. názov Incidentu,
3. zoznam riešiteľov,
4. skutočné lehoty jednotlivých plnení.

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre vykonanú profylaktiku:

1. zoznam dokumentov z profylaktických činností s označením jedinečnej verzie.

**Činnosti Objednávateľa pri podpore prevádzky**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Činnosť** |
| 1 | Koordinácia implementácie riešení Incidentov, opravných balíkov, upgrades žiadostí a vývoja na produktívne prostredie Informačného systému. |
| 2 | Potrebná súčinnosť pri implementácii riešenia. |
| 3 | Schvaľovanie prevádzkovej a technickej dokumentácie Informačného systému. |
| 4 | Návrh a schvaľovanie používateľských oprávnení a rolí. |
| 5 | Schvaľovanie zmien prevádzkových parametrov Informačného systému. |

Špecifikácia časového rozsahu poskytovaných Paušálnych služieb

Reakčná doba Poskytovateľa na Incident Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej kategorizácie Incidentu. Poskytovateľ poskytuje Paušálne služby podľa tabuľky uvedenej nižšie. Čas sa vždy meria od momentu, keď je Incident zaznamenaný do Help Desk Poskytovateľa. Dostupnosť služieb Informačného systému:

* FT (Fix Time) - **Doba neutralizácie incidentu**
* RT (Response Time) - **Reakčná doba**
* Q – kvartál

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Informačný systém*** | Response Time & Fix Time | | | Štandardný čas podpory | Help Desk (štandard) |  |  |
| Incidenty kat. | RT (Response Time) | FT (Fix Time) | ***Negarantovaný čas poskytovania*** | ***Výnimka z dostupnosti*** |
| ***KIS NKÚ SR*** | A | 4 hod | 24 hod | Pracovné dni: 8:00 - 16:00 | Pracovné dni: 8:00 - 16:00 | 16:00 - 8:00 | (max. 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinuálne za sebou. |
| B | 10 hod | 6 prac. dní |
| C | 3 prac. dni | 15 prac. dní |

* + - * Lehoty pre reakciu na Incident plynú počas prevádzky Help Desk Poskytovateľa.
      * Lehoty pre odstránenie Incidentu plynú počas pracovných dní.
      * Ak si Incident vyžaduje dlhší čas, ako je uvedené, Poskytovateľ navrhne Objednávateľovi nový termín riešenia. Takto predĺženú lehotu zmluvné strany písomne potvrdia. Ako písomné potvrdenie je považované i potvrdenie zmeny termínu v Help Desk Poskytovateľa.

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

**Objednávkové služby Informačného systému** zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti Informačného systému, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení Informačného systému, zmeny prevádzkového prostredia a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Informačného systému.

Takto chápaný **Rozvoj Informačného systému** sa vzťahuje na produkčné, testovacie a školiace prostredie Informačného systému a zahŕňa realizáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky Informačného systému:

* Zmeny aplikačného programového vybavenia súvisiace s rozvojom Informačného systému – požiadavky na zmeny funkčností a nové funkčnosti Informačného systému.
* Implementáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti Informačného systému. Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti Informačného systému.
* Rozširovanie funkcionality Informačného systému - analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie Informačného systému na základe legislatívnych zmien alebo na základe podnetu na zlepšenie existujúcej funkcionality/pridanie novej funkcionality.
* Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní.
* Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní.
* Rozširujúce možnosti využitia Informačného systému.
* Implementácia nových riešení.
* Podpora návrhu riešení služby cloud computingu, vrátane návrhu PaaS, kontajnerových a SaaS služieb.
* Podpora návrhu architektúry riešení, ktoré podporujú ciele Objednávateľa pri rešpektovaní stratégie informatizácie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.
* Implementácia navrhnutých riešení vrátane nasadenia PaaS, kontajnerových a SaaS služieb.
* Návrh a implementácia správy konfigurácie a infraštruktúry ako kódu.
* Návrh vhodných architektonických konceptov na navrhnutie riešenia, ktoré spĺňa prevádzkové požiadavky, ako je škálovateľnosť, udržiavateľnosť, bezpečnosť, spoľahlivosť, rozšíriteľnosť, flexibilita, dostupnosť a spravovateľnosť, pomáhať určiť rozsah projektu a obmedzenia, poskytnúť odhadovaný čas a náklady potrebné na dokončenie implementácie.
* Otestovanie novej funkcionality.
* Školiace služby pre zmenené funkčnosti a prevádzkové postupy súvisiace s rozvojom Informačného systému.
* Aktualizácia používateľskej dokumentácie na základe vykonaných zmien.

Počas obdobia nasledujúceho od podpisu SLA Zmluvy sa očakáva viacero zmien, ktoré si vynútia ďalšie úpravy Informačného systému. Očakávajú sa najmä:

* Technologický rozvoj celého systému a vyrovnanie technologického dlhu.
* Zmeny funkčností systému vyvolané stratégiou rozvoja Objednávateľa alebo zmenou interných postupov v oblasti hlavnej a podpornej činnosti Objednávateľa.
* Iné zmeny podľa požiadaviek Objednávateľa.

Na zabezpečenie týchto požiadaviek sú požadované nasledovné funkčné pozície u Poskytovateľa:

* Projektový manažér
* Procesný analytik
* Špecialista pre platformu Fabasoft
* Tester
* Špecialista pre bezpečnosť IT
* Cloud špecialista
* AI špecialista

Rozvoj Informačného systému je predbežne plánovaný pre oblasti uvedené vyššie, je chápaný ako indikatívny.

**Spôsob plnenia**

Spôsob elektronickej komunikácie:

* Prostredníctvom Help Desk Poskytovateľa, ktorého súčasťou je formulár pre Objednávkové služby.

Na špecifikáciu požiadavky a kategorizáciu požiadavky je používaný jednotný **„Formulár požiadavky na zmenu“** podľa Prílohy č. 5 SLA Zmluvy, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah zadania a požadovaných zmien Informačného systému.

Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne rozsah úprav a ich časový harmonogram pre vypracovanie činnosti a Cenovú kalkuláciu prostredníctvom zaslania formulára „**Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**“ podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu kalkulácie.

Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o prehodnotenie rozsahu prác uvedených v Cenovej kalkulácii, ak je podľa názoru Objednávateľa možné z objektívnych dôvodov Rozvoj Informačného systému zrealizovať pri menšom rozsahu prác. Poskytovateľ je oprávnený posúdiť túto žiadosť a rozhodnúť o nej nasledovným spôsobom:

1. ak Poskytovateľ súhlasí s názorom Objednávateľa, vypracuje novú Cenovú kalkuláciu, ktorá zohľadňuje Objednávateľove požiadavky a túto doručí Objednávateľovi spôsobom uvedeným v bode vyššie; alebo
2. ak Poskytovateľ nesúhlasí s názorom Objednávateľa, informuje o tomto nesúhlase Objednávateľa.

Ak nedôjde k dohode o rozsahu prác uvedených v Cenovej kalkulácii, Objednávateľ má právo:

1. vypovedať SLA Zmluvu podľa čl. 22. SLA Zmluvy; alebo
2. objednať Objednávkovú službu s Výhradou prostredníctvom Objednávkového formulára.

V prípade, ak Objednávateľ odoslal Objednávkový formulár Poskytovateľovi s Výhradou, rozsah prác uvedený v Cenovej kalkulácii posúdi nezávislý orgán, ktorým je Ministerstvo investícií regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, alebo Ústav súdneho inžinierstva Žilinskej univerzity. Ak rozsah prác určený Poskytovateľom v Cenovej kalkulácii je vyšší od rozsahu prác určený nezávislým orgánom, Cenovú kalkuláciu Poskytovateľa v časti rozsahu prác, nahrádza rozsah prác určený nezávislým orgánom. Ak rozsah prác určený Poskytovateľom v Cenovej kalkulácii je vyšší od rozsahu prác určený nezávislým orgánom o viac ako 20%, Cenovú kalkuláciu Poskytovateľa v časti rozsahu prác, nahrádza rozsah prác určený nezávislým orgánom a Poskytovateľ je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške hodnoty prác o ktorú bola Cenová kalkulácia navýšená v dôsledku nesprávne určeného rozsahu prác.

Predpokladom pre zahájenie prác je písomné doručenie vyplneného formulára „**Objednávkový formulár na Služby“** podľa Prílohy č. 6 SLA Zmluvy Objednávateľom. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia Akceptačného testovania a ostatných požadovaných informácií určených podľa Prílohy č. 8 „**Vzor Akceptačného protokolu na Objednávkové služby**“ SLA Zmluvy.

Realizácia Objednávkových služieb

Objednanie služieb

1. K začatiu realizácie Objednávkových služieb dôjde až po doručení písomnej Objednávky podpísanej Objednávateľom.
2. Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie Objednávkovej služby podľa Objednávateľom odsúhlaseného detailného plánu realizácie špecifikovaného v **„Cenovej kalkulácii pre poskytovanie Objednávkových služieb”** podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy.

Testovanie zmeny Poskytovateľom

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu vrátane dodania security review pred vykonaním záverečného Akceptačného testovania.

Akceptovanie Objednávkových služieb

1. Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi podľa navrhnutých kritérií v Cenovej kalkulácii pre Objednávkové služby.
2. Akceptácia prebehne formou podpísania „**Akceptačného protokolu na Objednávkové služby“** podľa Prílohy č. 8 SLA Zmluvy.

Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Objednávkových služieb dôjde k modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Informačného systému, Poskytovateľ je spolu s dodaním riešenia povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je Poskytovateľ povinný udržiavať aktuálnu a komplexnú dokumentáciu a poskytnúť ju Objednávateľovi (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Informačného systému).

Pracovné stretnutia

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Informačnom systéme zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne pracovné stretnutia pre Objednávateľa.

Eskalačný proces

V prípade, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na činnostiach Objednávkových služieb, eskalujú to na Riadiaci výbor.

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

Požadované SLA a služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie a školiace prostredie Informačného systému.

**Úrovne podpory používateľov:**

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

* **L1 podpory Informačného systému** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod Objednávateľa – Objednávateľa Help Desk, ktorý je v správe Objednávateľa.
* **L2 podpory Informačného systému** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou Informačného systému (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L3 podpory Informačného systému** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe SLA Zmluvy, nahlásené cez Help Desk Poskytovateľa (zabezpečuje Poskytovateľ).

**Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných Incidentov 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 Incidentu v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať dopady Incidentu 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 dopadov Incidentov, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

**Pre služby sú definované takéto SLA:**

* Pre Podporu L1 a L2 je dostupný Help Desk Objednávateľa.
* Pre podporu L3 sú Incidenty evidované v Help Desk Poskytovateľa, Oprávnené osoby Objednávateľa môžu incident nahlásiť emailom alebo telefonicky Oprávnenej osobe Poskytovateľa s následným potvrdením zadaním do Help Desk Poskytovateľa.
* Dostupnosť L3 podpory pre Informačný systém 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, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS, napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

* Označenie naliehavosti incidentu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie naliehavosti incidentu** | **Závažnosť incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| **A** | **Kritický** | Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu z jeho častí, alebo výpadkom časti Informačného systému, ktorá obmedzuje jeho použitie v podstatnom rozsahu, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Informačného systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť jednotlivých častí Informačného systému na stanovený účel. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné alebo nie je pre Objednávateľa finančne únosné. |
| **B** | **Bežný** | Incident, ktorý neohrozuje základné činnosti Objednávateľa. Spôsobuje problémy pri využívaní Informačného systému alebo jeho časti. Je ho možné dočasne vyriešiť organizačným opatrením, ak je to pre Objednávateľa finančne únosné |
| **C** | **Nekritický** | Incident, ktorý nespĺňa znaky Kritického incidentu alebo Bežného incidentu ani Bezpečnostného incidentu. Incident, ktorý neobmedzuje zabezpečenie základných činnosti Informačného systému. |

* možný dopad:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie závažnosti incidentu** |  | **Popis dopadu** |
| **1** | **katastrofický** | katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát |
| **2** | **značný** | značný dopad alebo strata dát |
| **3** | **malý** | malý dopad alebo strata dát |

* Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL (Information Technology Infrastructure Library) uvedený v nasledovnej matici a vyhodnocuje ho Objednávateľ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matica priority incidentov** | | **Dopad** | | |
| **Katastrofický - 1** | **Značný - 2** | **Malý - 3** |
| **Naliehavosť** | **Kritický - A –– 1** | 1 | 2 | 3 |
| **Bežný - B –– 2** | 2 | 3 | 3 |
| **Nekritický - C –– 3** | 2 | 3 | 4 |

V prípade námietok zo strany Poskytovateľa k výpočtu priority Incidentu Objednávateľom riešia rozpor dohodou projektu projektoví manažéri za obidve strany.

**Vyžadované reakčné doby:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority Incidentu** | **Reakčná doba (Response Time) od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia Incidentu** | **Doba neutralizácie incidentu – FT (Fix Time)** | **Spoľahlivosť**  (počet incidentov za mesiac) |
| **A** | Do 4 hodín | 24 hodín | 3 |
| **B** | Do 10 hodín | 6 pracovných dní | 9 |
| **C** | 3 pracovné dni | 15 pracovných dní | 15 |

* Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
* Reakčná doba (Response Time) je čas medzi nahlásením Incidentu Objednávateľom na Help Desk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* Doba neutralizácie incidentu – FT (Fix Time) 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 neutralizácie incidentu od nahlásenia Incidentu Poskytovateľom sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie Incidentu. Poskytovateľ Incidentu, Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia Incidentu.
  + - * Spoľahlivosť určuje maximálny počet Incidentov za kalendárny mesiac. Každý ďalší Incident nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia Incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty sú považované ako jeden Incident.
      * Výnimkou z uvedených lehôt môžu byť stavy odôvodnené:
      * zavinením vyššou mocou, prípadne iné dôvody, vylučujúce zodpovednosť,
      * písomnou dohodou zmluvných strán (napríklad akceptovanie provizórneho riešenia pre organizačné dôvody až do doby vhodnejšej na realizáciu definitívneho riešenia).
      * Incidenty nahlásené Objednávateľom v rámci testovacieho a školiaceho prostredia majú prioritu C. Incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite.
      * Ak vo výnimočných prípadoch dodanie riešenia Incidentu kategórie „B“ alebo „C“ vyžaduje dlhší čas, alebo odstránenie vyžaduje metodické dopracovanie a zmenu funkčnosti Informačného systému, alebo odstránenie vyžaduje mimoriadne rozsiahly zásah, je Poskytovateľ povinný doručiť Objednávateľovi najneskôr do 3 pracovných dní informáciu, že na odstránenie chyby nepostačuje daná lehota. V požiadavke zároveň Poskytovateľ zdôvodní nedodržanie lehoty na riešenie a navrhne náhradný termín. Oprávnená osoba Objednávateľa požiadavku o náhradný termín posúdi, a ak dôvody na odklad sú dostatočné, potvrdí Poskytovateľovi akceptovanie odkladu riešenia Incidentu. V opačnom prípade oznámi Poskytovateľovi zamietnutie požiadavky alebo po dohode s projektovým manažérom Poskytovateľa určí nový náhradný termín. Od dátumu zamietnutia, resp. určenia nového náhradného termínu pokračuje plynutie lehoty, resp. novej lehoty na odstránenie Incidentu.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 8 hodín | od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno** | 10 hodín | od 17:00 hod. - do 22:00 hod. počas pracovných dní  Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). |
| **Dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému** | 98,5% | * 98,5% z 24/7/365 t.j. max. ročný výpadok je 66 hod. * Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. * Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. * Nedostupnosť Informačného systému sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti Informačného systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Informačného systému. * V prípade nedodržania dostupnosti Informačného systému bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. |

Pracovné hodiny Paušálnych služieb Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00 > (5 x 8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie incidentu nezapočítava.

Parametre pre vyžadované Reakčné doby sú uvedené v Prílohe č. 3 Štandardy pre poskytovanie služieb.

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

Objednávkové služby zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti a obsahu Informačného systému, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení Informačného systému vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Informačného systému na základe týchto zmien.

* Proces objednania Objednávkových služieb sa začína vytvorením **požiadavky na zmenu (použije sa nižšie uvedený vzor formulára)** a jej predložením cez Help Desk Poskytovateľa. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa.
* Na základe požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie. Súčasťou Cenovej kalkulácie bude špecifikácia požiadavky a návrh riešenia.
* Cenová kalkulácia môže obsahovať viacero požiadaviek na zmenu.
* Do desiatich pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie a to:

o v prípade schválenia Cenovej kalkulácie, doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú Objednávku podpísanú Oprávnenou osobou,

o v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie, doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

* K realizácií Objednávkovej služby Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej Objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou Objednávky bude aj Cenová kalkulácia.
* Po vypracovaní riešenia zmeny Objednávateľ zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom do 15 dní od odovzdania Objednávkovej služby na testovanie, po ukončení testov uvedie súhlas s realizáciou zmeny v odovzdávacom protokole, na základe čoho Objednávateľ následne vystaví Akceptačný protokol k Objednávkovej službe.
* Ak sa v priebehu realizácie Objednávkových služieb vyskytnú okolnosti, predvídanie ktorých nebolo možné očakávať, a ktoré môžu mať dopad na termín alebo prekročenie kalkulovaných nákladov, Poskytovateľ o týchto okolnostiach bezodkladne písomne informuje Objednávateľa. Objednávateľ najneskôr do 3 pracovných dní, pošle svoje stanovisko k riešeniu nepredvídaných okolností. Stanovisko bude obsahovať niektorú z alternatív – akceptáciu zmien, zamietnutie riešenia alebo pozastavenie riešenia do času odstránenia okolností (napr. doplnenie špecifikácie zadania).
* Vady zistené v priebehu testovania je Objednávateľ povinný neodkladne oznámiť Poskytovateľovi. Tieto chyby sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť bezplatne v lehote do 10 pracovných dní.
* Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude vystavená, doručená a uhradená podľa SLA Zmluvy. Prílohou faktúry bude kópia Akceptačného protokolu.
* Vzory formulárov, ktoré majú byť použité v prípade realizácie zmien sú uvedené v príslušných prílohách SLA Zmluvy.

Procesy rozvoja a zmenového konania musia byť v súlade s Vyhláška o riadení IT projektov a zmenových požiadaviek č. 401/2023 Z. z.

**Formulár požiadavky na zmenu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Požiadavka na zmenu** | |
| **Číslo zmeny:** |  |
| **Aplikačný systém/modul:** |  |
| **Predmet požiadavky:** |  |
| **Opis predmetu požiadavky:** |  |
| **Gestor požiadavky:** |  |
| **Požiadavku pripravil:** |  |
| **Požiadavku schválil:** |  |
| **Dátum:** |  |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cenová kalkulácia** | | |
| **Číslo zmeny:** |  | |
| **Aplikačný systém/komponent:** |  | |
| **Predmet cenovej kalkulácie:** |  | |
| **Prácnosť v osobohodinách:** | Pozícia | Počet osobohodín |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Cenová ponuka EUR:** | Celková cena bez DPH | Celková cena s DPH |
|  |  |
| **Podrobná špecifikácia požiadavky:** |  | |
| **Analýza a návrh riešenia:** |  | |
| **Zoznam požadovanej dokumentácie:** |  | |
| **Kritéria akceptácie:** |  | |
| **Harmonogram plnenia:** |  | |
| **Kalkuláciu pripravil:** |  | |
| **Dátum:** |  | |
| **Podpis:** |  | |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Akceptačný protokol k zmene** | | **Číslo zmeny:** |
| **Číslo objednávky:** |  | **Dátum vystavenia objednávky:** |  |
| **Gestor:** |  | **Organizácia:** |  |
| **Projektový manažér:** |  | **Plánovaný termín ukončenia realizácie:** |  |
| **Krátky popis požiadavky na zmenu:** |  | | |

**Popis predmetu akceptácie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Výsledok testovania:** | *Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí.* |
| **Výsledok nasadenia zmeny:** | *Popis priebehu* - *bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis.* |
| **Realizácia školení:** | *Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na školiaci plán.* |
| **Odovzdanie dokumentácie:** | *Zoznam odovzdanej dokumentácie.*  *Prípadne odkaz na externý dokument.* |

**Akceptácia realizácie zmeny**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor** | | **Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér** | |
| **Meno:** |  | **Meno:** |  |
| **Funkcia:** |  | **Funkcia:** |  |
| **Dátum:** |  | **Dátum:** |  |
| **Podpis:** |  | **Podpis:** |  |

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

**Zoznam subdodávateľov**

**Uchádzač/skupina dodávateľov:**

**Obchodné meno** .....................................................

**Adresa spoločnosti** .....................................................

**IČO** .....................................................

Dolu podpísaný ................................... *(meno a priezvisko)* ako zástupca**................** (názov spoločnosti, sídlo, IČO)*,* ktorý predložil ponuku v zadávaní nadlimitnej zákazky na predmet *„*„**Poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja Kontrolórskeho informačného systému Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky**“vyhláseného verejným obstarávateľom **Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky** zverejnenej v Úradnom vestníku Európskej únie zo dňa XX.XX.2025 bolo pod číslom XXX a vo Vestníku verejného obstarávania č. XX zo dňa XX.XX.2025 pod číslom XX týmto **čestne vyhlasujem,**

sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet uskutočníme vlastnými kapacitami.

sa budú podieľať nasledovný subdodávatelia :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Obchodné meno a sídlo subdodávateľa** | **IČO** | **% podiel na zákazke** | **Predmet subdodávok** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

*Upozornenie: Navrhovaný subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a nemôžu existovať u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní (oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má plniť).*

|  |  |
| --- | --- |
| V ......................................., dňa ......................... | .............................................................  meno a priezvisko, funkcia, podpis\* |

\* Doklad musí byť podpísaný uchádzačom, jeho štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu alebo iným zástupcom uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v obchodných záväzkových vzťahoch.

**Príloha č. 10: Zoznam kľúčových expertov**

**Príloha č. 11: Opis Informačného systému**

**Príloha č. 12: Návrh na plnenie kritérií**