ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

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

medzi:

Názov: **Úrad priemyselného vlastníctva SR**

Sídlo: Švermova 43, 974 04 Banská Bystrica 4, Slovenská republika

IČO: 30810787

Zastúpená: JUDr. Pavol Gregorčok, predseda úradu

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

IBAN/SWIFT: SK9381800000007000060734

Kód banky: 8180

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:[●]

Sídlo: [●]

IČO: [●]

IČ DPH: [●]

Osoba oprávnená konať: [Zástupca poskytovateľa]

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

Bankové spojenie (názov banky): [●]

IBAN/SWIFT: [●]

Kód banky: [●]

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačných systémov IS FABASOFT, IS Portál elektronických služieb ÚPV SR, IS Webregistre, IS Register, IS Evidencie a IS štatistický modul**,** ktoré sú navzájom integrované a slúžia na zabezpečenie komplexného vedenia konaní o predmetoch priemyselného vlastníctva, poskytovanie elektronických služieb a zverejňovanie údajov formou otvorených údajov.
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 [●]***,*** vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“). Poskytovateľ je úspešným uchádzačom predmetného Verejného obstarávania.
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. Kapacity v podobe expertov zodpovedných za riadne vykonávanie tejto zmluvy sú uvedené v [prílohe č. 10](#_Príloha_č._10:) tejto zmluvy.
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. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
		2. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,25 Človekohodiny (15 minút).**
		3. „**Dôvernou informáciou**" je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
		4. ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
		5. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
		6. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
		7. 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).
		8. „**Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ alebo tiež ako „**Jednotný informačný systém**“ alebo tiež ako **„JIS**“ je informačný systém, ktorý pozostáva z navzájom integrovaných subsystémov IS FABASOFT, IS Portál elektronických služieb ÚPV SR, IS Webregistre, IS Register, IS Evidencie a IS štatistický modul, ktoré existujú vedľa seba nie ako samostatne oddelené celky, ale ako vzájomne prepojené systémy komunikujúce na princípe servisne orientovanej architektúry (SOA), ktorých podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
		9. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť JIS, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
		10. **Vada** alebo tiež „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (Komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť JISalebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť JIS, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
		11. **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **bodu 3,** [**Prílohy č. 3**](#_Príloha_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 (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa [Prílohy č. 4](#_Príloha_č._4:). **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu**.
		12. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas, počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **bodu 3,** [**Prílohy č. 3**](#_Príloha_č._3:) tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčných častí alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
		13. **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 päť (5) MD.
		14. **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** alebo tiež ako „**IS Helpdesk**“ je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto SLA zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
		15. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou JIS.
		16. „**Bezpečnostný incident**“ je 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.
		17. „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
		18. „**Kritický incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
		19. **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
		20. „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
		21. **„SW“ alebo „softvér“**– je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
		22. „**Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**“ znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
		23. „**Metodika zabezpečenia**“ je dokument špecifikovaný v bode 2.9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
		24. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
		25. „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
		26. „**Objednávkové služby**“ sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
		27. „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
		28. „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
		29. **Oprávnená osoba Objednávateľa** alebo tiež ako „**Projektový manažér Objednávateľa**“– zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle Článku 14 bodu 14.1, tejto SLA Zmluvy. Je osoba, ktorá je oprávnená v mene Objednávateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto zmluvy, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto zmluve zaväzovať Objednávateľa, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou Zmluvnou stranou, pričom je zároveň poverená informovať Objednávateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto zmluvy, pripravovať dodatky k zmluve pre ich písomné schválenie osobám oprávneným zaväzovať Zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom), a vykonávať pri realizácii tejto zmluvy v mene Objednávateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto zmluva.
		30. **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** alebo tiež ako „**Projektový manažér Poskytovateľa**“ – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle Článku 14 bodu 14.1. Je osoba, ktorá je oprávnená v mene Poskytovateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto zmluvy, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto zmluve zaväzovať Poskytovateľa, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou zmluvnou stranou, pričom je zároveň poverená informovať Poskytovateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto zmluvy, pripravovať dodatky k zmluve pre ich písomné schválenie osobám oprávneným zaväzovať zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom), a vykonávať pri realizácii tejto zmluvy v mene Poskytovateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto zmluva.
		31. „**Služby**“ sú 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.
		32. **„Licenčný maintenance“** – licenčný maintenance podľa bodu 9 [prílohy č. 1](#_Licenčný_maintenance) tejto zmluvy
		33. **Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
		34. **„Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z.**“ je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
		35. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov.
		36. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy
		37. „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
		38. „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
		39. „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
		40. „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
		41. „Zmluva“ alebo tiež „SLA Zmluva“ alebo tiež „servisná zmluva“ alebo tiež „prevádzková zmluva“ je táto Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.
		42. „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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 je povinný mať počas celej platnosti SLA Zmluvy uzatvorené poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú Poskytovateľom v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy, pričom poistná suma musí byť minimálne vo výške ceny podľa tejto SLA Zmluvy, čo je povinný preukázať 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 pri podpise tejto SLA Zmluvy a počas jej platnosti na základe požiadavky Objednávateľa. 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 ústredným orgánom štátnej správy a 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/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf>, ďalej ako „**Metodika zabezpečenia**“),
	10. 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.
	11. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.
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, úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný a licenčný maintenance.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby, rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
1. poskytovanie služieb servisného hotline,
2. podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
3. realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
4. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
5. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
6. ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
7. podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj používateľskej skúsenosti [UX] a služieb),

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

* 1. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v [Prílohe č. 1](#_Príloha_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](#_Príloha_č._2:) tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy Licenčný maintenance. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Licenčného maintenance je uvedená v bodu 9 [Prílohy č. 1](#_Licenčný_maintenance) (ďalej ako „**Licenčný maintenance**“)
	4. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť [Prílohy č. 1](#_Príloha_č._1:) v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb, Licenčného maintenance a súčasť [Prílohy č. 2](#_Príloha_č._2:) v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
	5. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
1. metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
2. štandardy pre release a deployment manažment,
3. štandardy pre dokumentáciu,
4. štandardy pre testovanie,
5. štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
6. iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,

sú uvedené v [Prílohe č. 3](#_Príloha_č._3:) tejto SLA Zmluvy.

* 1. 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 Článok 9 SLA Zmluvy.
	2. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
	3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v [Prílohe č. 1](#_Príloha_č._1:) tejto SLA zmluvy.
	4. Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpeční 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 i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom Článok 8 SLA Zmluvy.
	2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v [Prílohe č. 4](#_Príloha_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](#_Príloha_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](#_Príloha_č._6:) tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa [Prílohy č. 7](#_Príloha_č._7:) SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
	5. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich pracovných dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
	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 siedmich pracovných dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné prušenie SLA Zmluvy.
1.

RIEŠENIE INCIDENTOV

* 1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
		1. **Bežné incidenty** (uvedené v prílohe č. 3 bod 3.1 označenie naliehavosti „C“)**,**
		2. **Kritické incidenty** (uvedené v prílohe č. 3 bod 3.1 označenie naliehavosti „A“ a „B“)**,**
		3. **Nekritické incidenty** (uvedené v prílohe č. 3 bod 3.1 označenie naliehavosti „D“)**.**
	2. 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.
	3. **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov** nasledovné **reakčné doby**:
		1. pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 12 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
		2. pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od momentu nahlásenia kritického incidentu,
		3. pri **Nekritických incidendoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 24 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu
		4. pri **Bezpečnostných incidentoch** **(Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť:
		1. až do ich trvalého vyriešenia, alebo
		2. ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, až do zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
	5. **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**
		1. **Bežný incident** najneskôr do 32 hodín,
		2. **Kritický incident** najneskôr do 16 hodín,
		3. **Nekritický incident** najneskôr do 62 hodín
		4. **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr do 16 hodín.
	6. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek. Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne alebo emailom do desiatich (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
	7. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť,. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
		1. prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek potvrdí priajtie požiadavky a v prípade potreby sa telefonicky prípadne inými prostriedkami spojí s technickou podporou Objednávateľa,
		2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
		3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
1.

AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

* 1. Rozsah dohodnutých paušálnych služieb je vymedzený v Článku 3 bodu 3.2 a 3.3 tejto SLA Zmluvy, pričom postup akceptácie Paušálnych služieb sa riadi podľa Článku 8 bod 8.1 písm. h) a bodu 8.2 písm. c) tejto SLA Zmluvy.
	2. Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
	3. 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, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet defektov** |
| **Kritická** | Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | **0** |
| **Bežná** | Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | **5** |

* 1. 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 **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a rovnako má nárok na náhradu škody.
	2. 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](#_Príloha_č._8:) SLA Zmluvy.
	3. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

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 Článkom 10 a Článkom 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
	3. Ak majú poskytnutné Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy vád:
		1. Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať na pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného Systému;
		2. O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku pričom vada nespôsobuje nefunkčnosť Informačného systému. V prípade menej zásadných vád nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
	4. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s Článkom 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikáciie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.
	5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že je potrebné rozlišovať medzi vadou Diela, ktoré je súčasťou JIS a ktoré bolo vytvorené na základe osobitnej Zmluvy o dielo, (pričom táto vada bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy, a na túto vadu sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo) a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunknčnosť JIS zodpovedajúcu vade úrovne Kritickej vady alebo Bežnej vady), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
1.

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](#_Príloha_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 v súlade s Článkom 4 bodu 4.1,
		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,
		8. riadne poskytnutie Paušálnych služieb Objednávateľ potvrdí podpisom protokolu o poskytnutých paušálnych službách, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak Objednávateľ v lehote piatich (5) pracovných dní odo dňa predloženia protokolu o poskytnutých paušálnych službách zo strany Poskytovateľa nepodpíše, ani nedoručí Poskytovateľovi v tejto lehote písomné pripomienky voči poskytnutým paušálnym službám, má sa za to, že poskytnuté paušálne služby boli akceptované. V takom prípade prílohou faktúry za Servisné služby nie je Pracovný výkaz o vykonaných Servisných službách.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
		1. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
		2. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
		3. pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy do desiatich (10) pracovných dní po skončení kalendárneho mesiaca predložiť protokol o poskytnutých paušálnych službách vykonaných za uplynulý kalendárny mesiac (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy),
		4. pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
		5. niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy,
		6. Realizovať Služby prostredníctvom expertov, ktorých použil na preukázanie splnenia podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorých zoznam tvorí [prílohu č. 10](#_Príloha_č._10:) tejto zmluvy. V prípade potreby zmeny alebo doplnenia experta je Poskytovateľ povinný požiadať vopred a to minimálne päť (5) pracovných dní o schválenie nového experta. Zároveň predloží všetky požadované odbornosti a doklady, prostredníctvom ktorých preukáže splnenie podmienok účasti na daného experta. Doplnenie alebo zmenu experta možno vykonať bez potreby dodatku, len doplnením [prílohy č. 10](#_Príloha_č._10:) tejto zmluvy
	3. Porušenie povinností podľa článku Článok 8 SLA Zmluvy s výnimkou bodu. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.
1.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

* 1. Celková cena za Služby je stanovená dohodou Zmluvných strán vo výške [●]€ bez DPH (slovom [●] bez DPH); teda [●] € vrátane DPH (slovom: [●] eur vrátane DPH). Podrobná špecifikácia ceny za Služby je uvedená v Štruktúrovanom rozpočte, ktorý je [prílohou č. 11](#_Príloha_č._11:) tejto zmluvy
	2. 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 [●] **€** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne
			1. za služby:
				1. pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených Človekohodín (bod 8.1 [prílohy č. 1](#_Servisné_služby,_pri)) a,
				2. pri ktorých sa odpočítavajú výkony zo [●] (slovom: [●]) predplatených Človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci (bod 8.2 [prílohy č. 1](#_Servisné_služby,_pri_1))
			2. Cenu za poskytnuté Paušálne služby podľa bodu 8.2 [prílohy č. 1](#_Servisné_služby,_pri_1) v rozsahu prevyšujúcom [●] (slovom: [●]) predplatených Človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci je Objednávateľ povinný uhrádzať Poskytovateľovi pravidelne za kalendárny mesiac na základe jednotkovej sadzby za Človekohodinu poskytovania týchto Servisných služieb podľa [prílohy č. 11](#_Príloha_č._11:) tejto zmluvy,
			3. v prípade nevyužitia predplatených Človekohodín v rozsahu podľa bodu 9.2 písm. a) bodu 1.ii SLA zmluvy sa nevyužité Človekohodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a môžu sa v rámci jedného kalendárneho roka kumulovať. Prenos Človekohodín podľa predchádzajúcej vety medzi kalendárnymi rokmi nie je možný;
		2. Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy. Celková cena za objednávkové služby je súhrne stanovaná maximálne vo výške [●] € bez DPH (slovom [●] bez DPH); teda [●] € vrátane DPH (slovom: [●] eur vrátane DPH) za celú dobu tejto SLA zmluvy.
		3. Licenčný maintenance vo výške [●] € bez DPH (slovom [●] eur bez DPH); teda [●] € vrátane DPH (slovom: [●] eur vrátane DPH). Cenu za Licenčný maintenance je Objednávateľ povinný uhrádzať Poskytovateľovi pravidelne za 1 kalendárny rok, a to vo forme ročnej paušálnej platby.
	3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
	4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.2 písm. a) 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.
	5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.2 písm. b) tejto SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s bodom 9.2b) do pätnástich (15) kalendárnych dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s  Článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
	6. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.2 písm. c) tejto SLA Zmluvy vždy v prvom kvartáli príslušného kalendárneho roka. Prvú platbu za poskytnutie licenčného maitenance je Poskytovateľ oprávnený fakturovať nasledujúci kalendárny rok po nadobudnutí účinnosti tejto SLA Zmluvy.
	7. Splatnosť faktúr je štrnásť (14) kalendárnych 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 znení neskorších predpisov a  v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. 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.
	11. Objednávateľ je oprávnený voči faktúre Poskytovateľa jednostranne započítať splatné pohľadávky, ktoré mu vznikli na základe tejto SLA Zmluvy voči Poskytovateľovi.
1.

ZDROJOVÝ KÓD

* 1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím JIS, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
	2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť , že odovzdanie funkčného vývojového a produkčného prostredia neohrozí bežnú prevádzku Objednávateľa a plnenie povinností, ktoré Objednávateľovi vyplývajú so všeobecne záväzných právnych predpisov.
	3. 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.
	4. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplneho aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
	5. **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol vytvorený  pred uzatvorením tejto SLA (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od JIS (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).
	6. Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s [Prílohou č. 2](#_Príloha_č._2:) tejto SLA Zmluvy nezahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časti) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „Modul“).
	7. Vytvorený zdrojový kód JIS vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. (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.
	8. Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď
		1. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo
		2. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia.
	9. 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 JIS. 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).
1.

PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

* 1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
		1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu 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 Poskystovateľa alebo tretích osôb vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW),**
		4. použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentný open source SW),**

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie 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 SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy je súčasťou [Prílohy č. 1](#_Príloha_č._1:). 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 Článkom 10 bodmi 10.5 a 10.6 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 ŠF). Pre odstránenie pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že zdrojový kód vytvorený počas plnenia tejto Zmluvy bude otvorený minimálne v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa vykonávacieho rozhodnutia Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EUPL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správcami. V prípade, že na základe tejto Zmluvy je licencia udelená v širšom rozsahu ako určujú licenčné podmienky verejnej softvérovej licencie Európskej únie, majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
	3. Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 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 Systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.
		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 Článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **10 %** hodnoty Služby.
	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 práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa Článku 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi 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 SLA Zmlvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
	6. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení 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, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v  súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
	7. Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.7 písm. a) až c) SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy je súčasťou [Prílohy č. 1](#_Príloha_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 ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
	10. Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu v 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 Článkom 9 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](#_Príloha_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](#_Príloha_č._1:) je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

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, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
	2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, 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 užívať Dôverné informácie v zmysle Článku 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.

BEZPEČNOSŤ

* 1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve a zároveň sa zaväzuje s Objednávateľom, ktorý je prevádzkovateľom základnej služby, podpísať Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle Zákona o KB.
	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 zraniteľnosti. 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 14 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.
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 Článkom 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby vrátane rozsahu jej oprávnení je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci päť (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,
		6. poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
	3. 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.
	4. 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: [●].
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena uvedených osôb podľa bodu 14.4, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú; pri zmene uvedených osôb nie je potrebné vyhotovovať dodatok k SLA Zmluve.
1.

SÚČINNOSŤ

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle Článku 8 bodu 8.1 písm. a) a bodu 8.2 písm. a) 8.2 písm. a) a Článku 14bodu 14.2 písm. e) 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.

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 svojích zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatvárané 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.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

* 1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za škodu spôsobenú druhej Zmluvnej straneporušením 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.
	9. Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certfikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z euróspkych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „***Zákon o EŠIF***“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičnáých fondov EÚ.

SUBDODÁVATELIA

* 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](#_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. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu [Prílohy č. 9](#_Príloha_č._9:), musí Poskytovateľ oznámiť pätnásť (15) kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa. Doplnenie alebo zmenu subdodávateľa možno vykonať bez potreby dodatku, len doplnením [Prílohy č. 9](#_Príloha_č._9:) tejto zmluvy.
	6. Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora (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.
	7. 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.
	8. 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.
	9. 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. Plnenia, ktoré boli riadne 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.
	10. Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti súvisiacej Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona o EŠIF a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon č. 357/2015 Z. z.“) a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť
1.

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 kritickú záručnú vadu Služby , 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 bežnú záručnú vadu Služby 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 povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy za jeden kalendárny rok, 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.
	6. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv ani na prípadný nárok Zmluvnej strany odstúpiť od tejto Zmluvy.
	7. Objednávateľ má nárok na zľavu z ceny poskytovaných paušálnych služieb za podmienok a vo výške uvedených v [Prílohe č. 4](#_Príloha_č._4:).

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.
1.

POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

Ustanovenia tohto Článku 21 sa uplatnia len v prípade a v rozsahu v akom finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služby sú finančnými prostriedkami z Európskych štrukturárnych a investičných fondov alebo obdobných zdrojov financovania

* 1. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa Článku 9 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskych štrukturárnych a investičných fondov alebo obdobných zdrojov financovania, a tiež finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z., zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon o EŠIF, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
	2. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
	3. Okrem povinností uvedených v tejto SLA zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.

UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

* 1. Táto SLA Zmluva zaniká:
		1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, alebo vyčerpaním sumy vo výške podľa bodu 9.1 tejto SLA,
		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 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.
	6. Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od 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 ide 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 SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení SLA Zmuvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, korých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
	8. V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 22.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
	9. V prípade zániku 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 Článku 15 SLA zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s Článkom 19 SLA zmluvy.
	10. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciu a tým predĺžať obdobie trvanie SLA zmluvy o tri (3) roky.
	11. Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pre uplynutím tejto SLA Zmluvy.
	12. V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstarať nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.
	13. Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva v súlade s bodom 22.12 tohto článku, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

* 1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv 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. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
	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 expertov.
		11. **Príloha č. 11:** Štruktúrovaný rozpočet.
	7. Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa. Dohoda Zmluvných strán k počtu rovnopisov sa neuplatní v prípade, ak k uzavretiu SLA Zmluvy dochádza elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisom.
	8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | V Banskej Bystrici, dňa  |  |  | V [●], dňa |  |  |
| (dátum v elektronickom podpise) |  | (dátum v elektronickom podpise) |
| **Objednávateľ:** |  | **Poskytovateľ:** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | JUDr. Pavol Gregorčok, predseda úradu predseda úradu |  |  |  | [Poskytovateľ] |  |
|  | (podpísané elektronicky podľa zákona o e-Governmente) |  |  |  | (podpísané elektronicky podľa zákona o e-Governmente) |  |

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

### Informačné systémy ÚPV SR

Úrad priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky (ďalej „ÚPV SR“ alebo „Objednávateľ“) je ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť priemyselného vlastníctva. Túto úlohu plní na základe zákona č. 575/2001  Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov. Vykonáva štátnu správu v oblasti ochrany vynálezov, úžitkových vzorov, dodatkových ochranných osvedčení, topografií polovodičových výrobkov, dizajnov, ochranných známok, označení pôvodu výrobkov a zemepisných označení, vedie registre predmetov priemyselného vlastníctva a vedie ústredný fond patentovej a známkovej dokumentácie, sprístupňuje ho verejnosti a pôsobí ako špecializované stredisko patentových informácií v Slovenskej republike

Z pohľadu hlavnej činnosti pre oblasť priemyselného vlastníctva ÚPV SR prevádzkuje jednotný informačný systém (JIS), ktorý pozostáva z navzájom integrovaných subsystémov, prostredníctvom ktorých zabezpečuje komplexné vedenie konaní predmetov priemyselného vlastníctva. Jednotlivé informačné subsystémy pozostávajú z modulov riešiacich špecifické zložky agendy. Celkové riešenie IT podpory hlavnej činnosti ÚPV SR pozostáva z nasledujúcich komponentov/systémov:

* IS Fabasoft
* IS Portal elektronických služieb ÚPV SR(ďalej “PES ÚPV SR“),
* IS Webregistre (ďalej “WBR”),
* IS Register,
* IS Evidencie,
* IS Štatistický modul.

Jednotlivé komponenty existujú vedľa seba nie ako samostatne oddelené celky, ale ako vzájomne prepojené systémy komunikujúce na princípe servisne orientovanej architektúry (SOA). Všeobecný pohľad na informačné systémy a základný súbor integračných rozhraní zachytáva Obrázok 1 Komponentový model informačných systémov ÚPV SR.



Obrázok 1 Komponentový model informačných systémov ÚPV SR

### IS Fabasoft

Informačný systém Fabasoft zabezpečuje viacero podporných činností ako komplexné spracovanie dokumentov, registratúru, podporu kolaborácie, činnosti súvisiace s evidenciou údajov k vedeným konaniam alebo doručovanie dokumentov. Okrem prepojenia na interné informačné systémy zabezpečuje komunikáciu s Ústredným portálom verejnej správy (ÚPVS/slovensko.sk). Taktiež sprostredkúva na ÚPV SR informácie o subjektoch cez integráciu na referenčné registre: RFO, RPO a RA prostredníctvom IS CSRÚ. Nižšie je uvedený stručný prehľad modulov v rámci IS Fabasoft.

#### Registratúra

Modul registratúry zabezpečuje vedenie evidencie dokumentov v zmysle legislatívy, organizáciu a prácu s dokumentami. Modul obsahuje organizačnú štruktúru, kde každý zamestnanec má priradenú jednu alebo viac rolí pre vykonávanie špecifických činností. Používatelia vedia v systéme evidovať došlú a odoslanú poštu do záznamov, záznamy sú organizované do spisov. Registratúra je rozdelená do viacerých typov spisov: pre konania o predmetoch priemyselného práva sa používajú samostatné špecializované typy spisov (špecializovaná registratúra), pre ostatnú agendu všeobecný typ spisu. V rámci všeobecnej a špecializovanej registratúry sa používa lokálny register osôb s komplexnou dátovou schémou a možnosťou evidovať identifikované a neidentifikované osoby.

Podateľňa modulu je prepojená s elektronickou schránkou ÚPV SR na ÚPVS a prichádzajúce správy sú automaticky spracovávané do doručených záznamov. Elektronické dokumenty sú plne spracovávané v súlade so zákonom č. 272/2016 Z.z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) a smernicou eIDAS:

* Rozoberanie rôznych formátov podpisových kontajnerov na čitateľné obsahy
* Evidencia a prezentácia údajov z podpisov a overení podpisov

Štandardnou súčasťou modulu registratúry sú workflow procesy zabezpečujúce elektronický obeh dokumentov a efektívnu kolaboráciu ako:

* Proces na vedomie
* Proces na schválenie
* Proces na stanovisko
* Proces spracovania a pridelenia spracovateľa doručeným záznamom

#### Podpora digitalizácie

Na ÚPV SR sú zriadené dve digitalizačné pracoviská so špecializovaným softvérom, ktorý:

* Zabezpečuje hromadné skenovanie dokumentov
* Vytvára textové vrstvy na skenovaných obrázkoch (OCR)
* Extrahuje údaje a obrázky z dokumentov
* Umožňuje korekcie a grafické úpravy skenovaných dokumentov, aby výsledné dokumenty dosiahli požadovanú kvalitatívnu úroveň

IS Fabasoft automatickým spôsobom sťahuje a páruje naskenované dokumenty do zaevidovaných registratúrnych záznamov. Na podporu automatického spracovania skenov sa používajú čiarové kódy. Súčasťou systému je tiež prostredie pre riešenie a opravu chýb procesu digitalizácie.

#### Fulltextové vyhľadávanie

Súčasťou systému je modul pre fulltextové vyhľadávanie. Pozostáva z backendovej časti, ktorá každý deň indexuje nové a zmenené dokumenty do spoločnej databázy a frontendovej časti, ktorá umožňuje vyhľadávanie, filtrovanie, fazetové vyhľadávanie a podporu pre pokročilý dopytovací jazyk. Vyhľadávač podporuje okrem primárneho zdroja – Fabasoftu – aj množstvo ďalších dátových zdrojov ako zdieľané disky, emailové servery, apod.

Vyhľadávač je dostupný cez prehliadač, IS Fabasoft a tiež prostredníctvom integrácie cez webregistre, kde zabezpečuje fulltextové vyhľadávanie pre používateľov webregistrov.

#### Integrácia na ÚPVS

V rámci elektronickej komunikácie a podpory eGovernmentu ÚPV SR využíva cez IS Fabasoft služby spoločných modulov ÚPVS. Služby a činnosti realizované cez integráciu:

* IAM
	+ realizácia bezpečnostnej vrstvy komunikácie a manažment SAML tokenov
	+ získanie údajov o identitách
* eDesk
	+ načítavanie správ zo schránky
	+ manažment správ (presun, mazanie) a priečinkov schránky
* G2G
	+ doručovanie rozhodnutí a správ ÚPV SR prihlasovateľom do elektronických schránok
	+ vytváranie príkazov na úhradu
	+ doručovanie na elektronickú úradnú tabuľu
	+ doručovanie rovnopisov cez Centrálne úradne doručovanie (CÚD)
* CEP
	+ podpisovanie dokumentov elektronickou pečaťou
	+ overovanie podpísaných dokumentov
	+ pridávanie časovej pečiatky do podpísaných dokumentov

#### Doručovací modul

Súčasťou IS Fabasoft je aj modul doručovania, ktorý komplexne rieši spracovanie dokumentov na výstupe z ÚPV SR a evidenciu údajov z doručovania. Základné vlastnosti modulu:

* Procesné a stavové riadenie doručovacích úloh
* Prepojenie s registratúrou a ÚPVS
* Podpora rôznych spôsobov a konfigurácií doručovania
* Spracovanie doručovacích úloh cez poštové podacie hárky(klasické a elektronické) s kontrolou údajov podľa portálu Slovenskej pošty
* Evidencia elektronických a papierových doručeniek, dátumov doručovania
* Možnosť nastavenia alternatívnych spôsobov doručovania

#### Integrácia na referenčné registre a IS CSRÚ

Osoby a metaúdaje lokálneho registra IS Fabasoft sú synchronizované s referenčnými registrami: register fyzických osob (ďalej „RFO“), register právnických osôb (ďalje „RPO“) a register adries (ďalej „RA“). Výmena údajov prebieha na pravidelnej dennej báze prostredníctvom automatických úloh a spracovania zmenových dávok. Prepojením s používateľským prostredím sú implementované aj služby pre ad-hoc dožiadanie údajov o osobách. Pre tento proces je vybudované prepojenie agendových systémov na IS CSRU pre referencovanie údajov klientov na prihláškach priemyselného vlastníctva. Prostredníctvom IS CSRU sú využívané nasledovné referenčné registre/objekty evidencie:

* RPO
* RFO
* RA.

Na základe technického riešenia IS CSRU je implementovaná služba GetConsolidatedReferenceData, cez ktorú sú zasielané správy so špecifickou štruktúrou pre daný register. Integrácia umožňuje okrem iného:

* Vyhľadávať osobu na základe základných údajov,
* Získať identifikátor fyzickej osoby,
* Získať detail osoby na základe identifikátora,
* Vyžiadať a stiahnuť zmenové dávky,
* Aktualizovať číselníky a adresy.

#### Špecializovaná registratúra

Modul špecializovaná registratúra na správu predmetov priemyselných práv. Svojimi funkciami podporuje činnosti odborných pracovníkov ÚPV SR pri výkone činností nad priemyselnými právami, podporu výmeny údajov s partnermi ÚPV SR , publikovanie informácii a automatizáciu procesu správy priemyselných práv.

Základnými funkciami sú:

* konanie o prihláške (agenda činností realizovaná počas životného cyklu prihlášky),
* manažment listov,
* žurnál zmien a ukladanie zmien,
* správa poplatkov,
* podpora exportu údajov do vestníka,
* procesné spracovanie agendy priemyselných práv,
* medzinárodná výmena údajov,
* prevádzka IS TM View a IS DS View na poskytovanie informácií o ochranných známkach a dizajnoch.

##### Evidencia údajov k špecializovaným spisom predmetov priemyselného vlastníctva

IS Fabasoft obsahuje súbor funkcionalít a aplikačných rozšírení pre vytváranie nových prihlášok a evidenciu údajov o nových prihláškach, žiadostiach a iných vstupných dokumentoch. Údaje sú do systému zaznamenávané v štruktúrovanej forme. Podateľňa ÚPV SR je vybavená funkcionalitu pre automatické načítavanie a extrakciu dát pre prihlášky a následné podania predmetov priemyselného vlastníctva v XML formáte. Z XML formulárov prihlášok prijatých z ÚPVS sú zaevidované subjekty, opisy, anotácie, zoznamy tovarov a služieb a iné atribúty obsiahnuté v prihláškach a následných podaniach. Údaje sú načítavané zo 45 XML formulárov vytvorených v rámci PES ÚPV SR.

IS Fabasoft podporuje aj spracovanie a extrahovanie údajov z XML podaní doručených cez elektronickú podateľňu EPO online filing (EPTOS).

##### Funkcie a vlastnosti

Spoločné funkcie a vlastnosti pre konanie o prihláškach:

* evidencia základných bibliografických údajov,
* doručené záznamy, odoslané záznamy, poplatky, publikácie, prehľad vykonaných operácií,
* automatické generovanie listov,
* vykonávanie operácií,
	+ údaje o subjektoch a procesy s nimi (prevody subjektov, zmeny mien a adries),
	+ licencie a záložné právo a procesy s nimi,
	+ predlžovanie platnosti a obnovy platnosti,
	+ Priority
	+ Prevody, zmeny, licencie, záložné práva
	+ Rozklad
	+ Sporové konania (námietky, určovacie a zrušovacie konanie, výmazy)
	+ Zastavenie konania
	+ Zamietnutie konania
	+ Zápisy a udelenia
* register (textový a html),
* právny stav
* poznámky, interné poznámky a opravy údajov vo vestníku,
* kategorizácia, navigácia a vyhľadávanie,
* pracovné zoznamy,
* generovanie titulných listov, osvedčení, výpisov z registra a pod.,
* správa platieb a poplatkov,
* správa vestníkov – automatizované vydávanie vestníka v PDF a xml forme,
* konfigurácie obsahu vestníka, registra, operácií, a bookmarkov,
* evidencia zmien údajov,
* správa aplikácie (prístupové práva, číselníky, konfigurácie),

##### Špecifické funkcie a vlastnosti

###### Patenty, Európske patenty a Úžitkové vzory

* anotácie SK, EN, Text, RTF,
* triedniky MPT – import MPT tried zo systéme IPC, pretrieďovanie MPT,
* designácie,
* exporty zverejnených a zapísaných prihlášok,
* prehľad XML súborov,
* import základných a bibliografických údajov z XML súborov,
* opis SK, EN, Text, RTF,
* import údajov prostredníctvom XML,
* konanie previazané s konaním na EPO.

###### Ochranné známky, Medzinárodné ochranné známky

* medzinárodné zápisy,
* čiastočné prevody a čiastočné výmazy,
* zoznamy tovarov a služieb,
* obrazové triedy,
* vyjadrenia, galéria vyjadrení,
* anglický zoznam tovarov a služieb,
* údaje o registrácii,
* import údajov prostredníctvom XML,
* export údajov OZ pre EUIPO formou systému TMView,
* export do SWORD/ASCEPTO

###### Dizajny

* vyobrazenie s variantami, galéria vyobrazení,
* čiastočné výmazy,
* opis dizajnu,
* odklad zverejnenia,
* export údajov pre EUIPO formou systému DesignView.

###### Dodatkové osvedčenia

* povolenia v EÚ a v SR

##### Práca s obsahom

Systém podporuje prácu s dokumentmi obsahujúcimi neštruktúrované dáta a manipuláciu s ich obsahom. Je to zabezpečené prostredníctvom DMS.

##### Moduly

* Ochranné známky
* Medzinárodné ochranné známky
* Európske ochranné známky
* Patenty
* Európske patenty
* Úžitkové vzory
* Dizajny
* Dodatkové osvedčenia
* PCT
* Správca registra osôb
* Správca platieb
* Správca vestníkov a publikácií
* Importy:
	+ EP
	+ MOZ
	+ Anglické ZTS
* Exporty:
	+ XML pre EPO - údajov v XML formáte (štandard ST.36)
	+ Právne stavy PCT v národnej fáze
	+ CompuMark
* CUET
* Párovanie skenov
* Zaručená konverzia
* Správa hlásení z IS Register
* Pretriedenie:
	+ MPT
	+ Obrazové triedy Wien
* Správa aplikácie:
	+ aplikačný správca (číselníky, definície listov, dokumentov, poplatkov, operácií, sekcií vestníka a konfigurácie exportov pre register a vestník)
	+ správca organizačnej štruktúry (používatelia, organizačná štruktúra)

##### Správca registra osôb

* Prehľad osôb na základe typu
* Vyhľadávanie subjektov v lokálnej databáze
* Vyhľadávanie osôb v referenčných registroch RPO, RFO, RA
* Vyhľadávanie osôb a kontrola stavu elektronickej schránky na ÚPVS
* Správa osôb

#####  Správca platieb

###### Procesy

* Import platieb a poplatkov z výpisov
* Vyhľadanie platieb
* Sumarizácia platieb
* Prehľad platieb a refundácií
* Evidencia platieb
* Evidencia udržiavacích a správnych poplatkov
* Vytávarenie platobných predpis na ÚPVS a generovanie variabilných symbolov
* Export udržiavacích poplatok a stavov do EPO (postgrant proces)

###### Integrácie

* Synchronizácia na MEP (Modul elektrnických platieb)

##### Lehoty a notifikácie

* Konfiguračný nástroj pre flexibilnú tvorbu notifikácií
* Generovanie interných notifikácií do zásobníka práce
* Generovanie externých notifikácií cez eNotify ÚPVS
* SMS a email notifikácia klientov úradu

##### Správca vestníkov a publikácií

* Generovanie vestníka do PDF a XML
* Zaradenie nezaradených publikácií do sekcií
* Zaradenie publikácií do vestníka
* Sekcie vestníka
* Prehľad publikovaných vestníkov
* Evidencia publikácií

##### Importy

###### EP

* Importovacia aplikácia
* Import EP spisov
* Štatistiky importov EP

###### Integrácie:

* Synchronizácia údajov z importovacej aplikácie pre potreby Importu údajov do spisov EP
* Synchronizácia údajov z importovacej aplikácie pre potreby Exportu poplatkov do EPO

###### MOZ

* Import údajov zo štruktúry XML pre MOZ s dezignáciou SK
* Import údajov zo štruktúry XML pre MOZ s dezignáciou EM
* Štatistiky importov MOZ
* Import obrázkov do spisov MOZ
* Import obsahov záznamov

###### Číselníky

* Import číselníka LOC,
* import číselníka ZTS,
* import číselníka MPT.

#####  Exporty

###### XML pre EPO Konfigurácia exportu

* Export údajov vo formáte xml

###### Pravne stavy PCT v národnej fáze

* Export údajov vo formáte xml

###### CompuMark

* Export údajov v definovanom formáte unl

#### Integrácie na interné systémy ÚPV SR

Na podporu úplnej realizácie elektronického spracovania podaní a vedenia konaní IS Fabasoft realizuje nasledovné integrácie na interné systémy cez webové služby:

* IS PES ÚPV SR
	+ poskytovanie údajov zo spisov, metaúdajov, číselníkov, registrov
* IS Register
	+ poskytovanie údajov do registra priemyselných práv ÚPV SR
	+ riešenie hlásených chýb v referenčných dátach pozostávajúca z:
		- automatizované zaznamenávanie nálezov – prostredníctvom webových služieb môže používateľ IS Register alebo systém automaticky zaslať informáciu o nájdenom nedostatku v zverejnených údajoch priemyselných práv.
		- Používateľského prostredia pre správu hlásení – používateľ v špecializovanej role má dostupné prostredie a funkcie pre spracovanie a riešenie nahlásených chýb v publikovaných údajoch
		- Nástroje na riešenie chýb a oprava údajov – systém obsahuje nástroje v podobe funkcionality pre procesné ako aj mimoriadne riešenie opráv dát v registroch ako napr.:
			* Nahradzovanie subjektov na biznis objektoch systému
			* Operácie pre opravu dát ako súčasť uceleného konania
			* Špecializovanú rolu pre opravu jednotlivých údajov
* IS Webregistre
	+ poskytovanie údajov z registrov priemyselných práv ÚPV SR, ktoré sú dostupné verejne alebo po autentifikácii
	+ publikovanie obsahu spisu/protokolu
	+ poskytovanie metaúdajov, číselníkov, registrov
	+ zabezpečovanie fulltextového vyhľadávania vo zverejňovaných dokumentoch
* IS Štatistický modul

zdrojom údajov pre štatistický modul je primárne IS Fabasoft, v rácmi ktoréhe je prepojenie a automatizované zasielanie dát do dátového skladu štatistického modulu. V IS Fabasoft sa vykonávajú nasledovné činnosti:

• Vytvorenie automatizovaných úloh pre spúšťanie exportov

• Vytvorenie skriptov pre extrakciu a transformáciu dát pre dátový sklad

• Spracovanie exportu do prenos

Koncepcia spracovania dát do štatistického modulu je založená na metóde čiastkových inkrementov, čo znamená pravidelné exportovanie a spracovanie dát denných prírastkov – denné prírastky sú stanované na základe zmeny atribútu „Dátum poslednej zmeny“, ktorý má každý objekt v IS Fabasoft

### IS PES ÚPV SR

Portál elektronických služieb, ktorý zabezpečuje časť realizácie elektronického podania smerom od občana k ÚPV SR, pozostáva z nasledovných hlavných komponentov:

* **PES Web aplikácia (IPointUPV)** – komponent reprezentuje webové používateľské rozhranie aplikácie IS PES + podporné knižnice:
	+ **IAM Adapter** – adaptér na napojenie PES ÚPV SR s rozhraniami IAM ÚPVS
	+ **G2G Adapter** – adaptér na napojenie PES ÚPV SR s G2G rozhraním ÚPVS za účelom posielania správ do eDesk a na napojenie aplikácie Forms Manager za účelom registrovania formulárov do eForm ÚPVS
	+ Certifikáty ÚPVS – SP a IDP
* **PES Web služba (IPointServices)** – komponent s webovými službami poskytujúci číselníky pre portál PES a získavajúci údaje zo spisov, údaje z registrov RFO, RPO a číselníky z rozhrania UWS Fabasoft.
* **Cache číselníkov** -pre efektívne využívanie systémových prostriedkov v rámci Vládneho Cloudu
* **Forms Manager** – aplikácia na publikovanie formulárov na portál PES a registrovanie formulárov do eDesk ÚPVS
* **PES databáza** – databáza na ukladanie rozpracovaných podaní a stromu (zoznamu formulárov) pre zobrazenie formulárov publikovaných cez Forms Manager na webovom portáli PES
* **Watch dog –** nástroj pre sledovanie exspirácie certifikátov a dostupnosti služby PES Web Services
* **Elektronické formuláre** – formuláre sú vytvorené v nástroji MS InfoPath. Celkový počet registrovaných formulárov je 45 ks. Pre jednu elektronickú službu je registorvaný jeden elektornický formulár.

#### Integrácia medzi IS Fabasoft a PES ÚPV SR

Zdrojom údajov číselníkov pre PES ÚPV SR je vrstva webových služieb, ktorej zdrojom údajov je rozhranie IS Fabasoft. Tento systém poskytuje rozhranie s názvom Univerzálna webová služba (UWS) pre potreby integrácie s ďalšími systémami. Pre volanie univerzálnej webovej služby je použitý štandard SOAP verzie 1.2. Prostredníctvom UWS sú údaje zo spisov špecializovanej registratúry, údaje z RFO a RPO, poskytované číselníky ŠÚ SR, ale aj špeciálne číselníky ÚPV SR.



Obrázok 2 Opis integrácií PES na FBS a ÚPVS

#### Použité technológie portálu:

* Portál je prevádzkovaný v prostredí Vládneho cloudu
* OS Windows server 2016
* Platforma NET 4.5
* ASP.NET Web aplikácia beží na IIS 8 web serveri
* Databáza Microsoft SQL Server 2019
* Integrácie s externými systémami pomocou služieb SOAP 1.2
* Formuláre sú renderované pomocou XSLT transformácií. PDF generované pomocou Apache FOP.
* Web rozhranie zabezpečená pomocou certifikátu Thawte RSA CA 2018 (podpora protokolu TLS 1.1 a vyšších)
* Integrácia na ÚPVS moduly IAM, G2G, STS, eDesk, eForm

#### Legislatívny rámec

Správa systému je ovplyvnená nasledovnými právnymi predpismi:

* Zákon 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)
* Zákon 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* Zákon 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách)
* Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
* Vyhláška č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy

### IS Webregistre

Modul Webregistre sprístupňujúci vybrané údaje z registrov sa skladá z nasledovných komponentov:

* **WebRegistre Web aplikácia (WebRegistre) –** webové používateľské rozhranie aplikácie IS WBR. Jeho hlavnou úlohou je riešiť interakciu s používateľmi (občanmi). + podporné knižnice:
	+ **IAM Adapter** – je spoločný komponent so systémom PES ÚPV SR.
	+ **Search engine** – logický modul, ktorý maximálne optimalizuje tvorbu požiadaviek na MS SQL Server v zmysle rýchleho vyhľadávania.
	+ Certifikáty ÚPVS – SP
* **WebRegistre Web služba (WRSyncServices)** -Webová služba, ktorá integruje IS WBR nasadené vo Vládnom cloude na IS Register. Služba komunikuje s IS Register a  aktualizuje IS WBR databázu aktuálnymi zdrojovými údajmi objektov priemyselného práva (patenty, úžitkové vzory, dizajny, ochranné známky, európske patenty s určením pre SR, dodatkové ochranné osvedčenia).
* **WRWebAPI** - webová služba sprístupňuje údaje z IS WebRegistrov pre Federálny Európsky Patentový Register (FEPR).
* **WebRegistre databáza** – databáza slúžiaca na ukladanie dát Webregistrov
* **Watch dog –** nástroj pre sledovanie exspirácie certifikátov a dostupnosti služby WR Web Services

#### Integrácia medzi IS Register a WBR

Zdrojom dát je IS Register pričom synchronizácia je jednosmerná. Modul poskytuje rozhranie pre vloženie a update metadát pre prvky každej oblasti priemyselného práva. Integračné rozhranie IS WBR je realizované službou WRSyncServices, ktorá prijíma synchronizačné dávky odosielané z komponentu UPVRegisterCrons umiestnenom v IS Register. V rámci integrácie sú prenášané obsahy položiek protokolu a zverejnené a udelené spisy pre Patenty, Úžitkové vzory, Európske patenty s určením pre SR a údajmi objektov priemyselného práva (patenty, úžitkové vzory, dizajny, ochranné známky, európske patenty s určením pre SR, dodatkové ochranné osvedčenia). Položky protokolu sú zobrazované na základe úspešného prihlásenia cez IAM Adapter a stotožnením so subjektom v IS Fabasoft.



Obrázok 3 Opis integrácie WBR na IS Register, FBS a ďalšie systémy

#### Použité technológie portálu:

* Portál je prevádzkovaný v prostredí Vládneho cloudu
* OS Windows Server 2012 R2 Standard
* Platforma NET 4.5
* ASP.NET Web aplikácia beží na IIS 8 web serveri
* Databáza Microsoft SQL Server Standard (64-bit) 2012 SP4
* Integrácie s externými systémami pomocou služieb SOAP 1.2
* Web aplikácia zabezpečená pomocou certifikátu Thawte RSA CA 2018 (podpora protokolu TLS 1.1 a vyšších)
* Integrácia na ÚPVS modul IAM

#### Legislatívny rámec

Správa systému je ovplyvnená nasledovnými právnymi predpismi:

* Zákon 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov
* Zákon 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov
* Zákon 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
* Vyhláška č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy

### IS Register ÚPV

Primárna funkcionality IS Registra je správa registrov úradu z nižšie uvedených oblastí a aj dátovým zdrojom údajov registrov pre ďalšie moduly (OpenData, WebRegistre, ...).

IS Register spravovuje údaje týchto registrov:

• Patenty,

• Európske patenty s určením pre SR,

• Dizajny,

• Dodatkové ochranné osvedčenia,

• Úžitkové vzory,

• Ochranné známky.

Skladá sa z nasledovných komponentov:

* **IS Register webová aplikácia (UPVRegisterWeb)** - Komponent reprezentuje webové používateľské rozhranie aplikácie IS Register. Jeho hlavnou úlohou je riešiť interakciu s používateľmi. Používateľské rozhranie modulu IS Register bude realizované formou Web aplikácie, ktorá bude po autentifikovaní používateľa sprístupňuje funkcionality modulu (monitoring kvality údajov, správu registra, vyhľadávanie, ...).
* UPVRegisterServices - Úlohou webovej služby je poskytnúť možnosť integrácie na IS Register. Pre integrované systémy sprostredkuje údaje IS Registra a sprostredkované údaje registrov z IS CSRU (RFO/RPO/RA).
* **UPVRegisterFabaAdapter** - komponent pomocou vstavanej web služby a zároveň web klienta na IS Fabasoft UWS reprezentuje dátový adaptér, ktorý bude pomocou spracovania notifikácií o zmenách údajov vo IS Fabasoft napĺňať údajmi (zo všetkých šiestich oblastí priemyselného práva uvedených vyššie) modul IS Register.
* **UPVRegisterCrons** - Primárnou úlohou služby je zabezpečiť synchronizáciu údajov v IS WBR databáze podľa databázy IS Register.



Obrázok 4 Komponentový model IS Register

#### Správa registra a manažment kvality údajov

Táto funkcionalita predstavuje proces celkovej správy IS Register ako je náhľad registra s aktuálnymi dátami a aktuálnymi informáciami. Hlavnou úlohou celého procesu je konsolidácia dát prijatých z IS Fabasoft. Obsahom konsolidácie je v rámci procesu zápisu odhaliť nezrovnalosti v údajoch a ich odstránením tak zvýšiť kvalitu dát v IS register. Proces pozostáva z týchto fáz:

* **Notifikácia z IS Fabasoft a spracovanie v IS Register** – predstavuje proces prijatia dát do IS Register prostredníctvom notifikácií prijatých z IS Fabasoft. IS Fabasoft je jediný zdroj dát pre IS Register. Po prijatí sú tieto dáta uložené do IS Register.
* **Proces automatických validačných mechanizmov** – predstavuje proces automatického aplikovania validačných mechanizmov na záznamy PP v IS Registri. Tieto validačné mechanizmy sú spúšťané na základe vopred určenej časovej periodicity nad presne určenou množinou dát.
* **Manuálne zaevidovanie hlásenia** – predstavuje proces manuálneho zaevidovania validácie a odoslania hlásenia do IS Fabasoft, v prípade, ak používateľ identifikoval nezrovnalosť v údajoch.
* **Správa validácií** – slúži na správu validácií, ktoré skončili s odoslaním hlásenia do IS Fabasoft alebo validácií, ktoré je potrebné manuálne spracovať používateľom. Správa validácií poskytuje základnú funkcionalitu pre spracovanie validácií.
* **Publikácia dát** – vybrané záznamy IS Registra sú publikované vo WBR a zároveň do modulu Evidencia ÚPV, kde sú následne publikované ako Open Data.
* **Monitorovanie kvality údajov** – slúži na sledovanie kvality údajov po konsolidácii dát v rámci IS Register.

Po uložení údajov do IS Register procesný model prechádza dvomi procesmi súbežne:

* **Publikácia dát** - po spracovaní notifikácie z IS Fabasoft a uložení údajov do IS Register sa automaticky začína proces publikácie dát, a to bez ohľadu na to, aké budú výsledky následných automatických validačných mechanizmov. Záznamy sú publikované do WBR, kde sú sprístupnené pre verejnosť. Zároveň sú poskytnuté systému Evidencia ÚPV, odkiaľ sú prostredníctvom datasetov publikované ako OpenData.
* **Proces automatických validačných mechanizmov** - Po zapísaní údajov sú údaje skontrolované prostredníctvom automatických validačných mechanizmov. Validačné mechanizmy sú spúšťané na základe časovača v dohodnutej časovej periodicite nad dohodnutou množinou dát uložených v rámci IS Register. Záznam môže byť vyhodnotený ako správny, kedy je vytvorená validácia v stave „OK“ alebo pri nesplnení validačných podmienok je zaevidovaná validácia v stave „Nahlásená do FB“ alebo “Na manuálne spracovanie“. Negatívny výsledok validácie môže byť automaticky poslaný do IS Fabasoft ako hlásenie alebo je posunutý na manuálne spracovanie používateľom.

#### Moduly komunikačných rozhraní IS Register

Komunikačné rozhrania slúžia na prepojenie (integráciu) IS Register s okolitými modulmi IS (internými/externými) - existujúcimi ako aj dodatočne vybudovanými v budúcnosti. Integrácia je realizovaná pomocou štandardných zdokumentovaných služieb (http/s protokol), ktoré predstavujú univerzálne API poskytujúce Centrálne a podporné funkcie pre zdieľanie a integráciu údajov. Zoznam komponentov, ktoré poskytuje komunikačné rozhrania IS Register je nasledovný:

* IS Register webová aplikácia (UPVRegisterWeb)
* UPVRegisterServices
* UPVRegisterFabaAdapter

#### Modul Audit/Log

Biznis entity systému, ktoré je potrebné auditovať (ukladať si zmeny na entitách - kedy nastala zmena, kým bola iniciovaná, akou operáciou a pod.). Komponent zbiera informácie o vykonaných operáciách a zmenách nad entitou. Následne ich synchrónne spracováva a ukladá do entít audit log-u v rámci tej istej transakcie, ktorá operáciu nad entitou vykonáva.

#### Modul Autentifikačný modul/Autorizačný

Modul zabezpečuje identifikácie technických/používateľských účtov a kontrolu oprávnení prístupu k údajom. Pre autentifikáciu aj autorizáciu v rámci používateľského rozhrania sú použité doménové účty s príslušnými aplikačnými rolami v Active Directory ÚPV SR.

#### Modul vyhľadávania

Zabezpečuje rozšírené vyhľadávanie nad údajmi registrov (patenty, európske patenty s určením pre SR, dizajny, dodatkové ochranné osvedčenia, úžitkové vzory, ochranné známky) na základe vstupných kritérií. Modul ďalej poskytuje funkcie vyhľadania pre GUI rozhranie IS Register a zároveň sú možnosti vyhľadania sprístupnené externým systémom cez Web API IS Register.

#### Modul Monitoringu kvality údajov

V rámci celého informačného systému sú zbierané a zaznamenávané údaje pre vyhodnocovanie sledovaných ukazovateľov za účelom monitorovania priebehu spracovania dát a vyhodnotenia kvality údajov. Monitorovanie je proces prebiehajúci nad celým procesom od importu zo zdrojov až po správu registra. Počas celého procesu sú tak dostupné údaje, ktoré môžu slúžiť na ďalšiu analýzu.

#### Modul riešenia nezhôd v zdrojových systémech

Pri zobrazení záznamu prijatých dát z IS Fabasoft môže správca IS Register identifikovať nezrovnalosť dát vedených v ÚPV SR voči zdrojovému systému. Modul umožnuje zaevidovať takúto nezrovnalosť dát v správe IS Register. V prípade zistenia nezrovnalosti používateľ kontaktuje zdrojový systém IS Fabasoft pomocou rozhrania pre hlásenie chýb v zdrojových dátach (prostredníctvom webových služieb bude môcť správca IS Register zaslať informáciu o nájdenom nedostatku a manuálne zaevidovať hlásenie).

#### IS Register databáza

Databáza IS Register je vybudovaná a prevádzkovaná na MS SQL Server Standard 2016.

### IS Evidencie

Hlavným cieľom IS Evidencie je zabezpečiť a spravovať údaje jednotlivých objektov evidencie vrátane ich integrácie do IS CSRÚ a poskytovania údajov vo formáte otvorených údajov (datasety, OpenAPI). Úroveň zverejňovaných datasetov je 4\* a je definovaná nasledovne:

• Dataset je dostupný vo webovom prostredí.

• Obsah datasetu je štruktúrovaný tak, že umožňuje automatizované spracovanie.

• Dataset je poskytovaný v otvorenom formáte, nezávislom od konkrétnehoom proprietárneho softvéru.

• Na identifikáciu entít datasetu sa používajú referencovateľné identifikátory v podobe URL, čím je možné na tieto entity transparentne odkazovať z ostatných datasetov.

• Vo formáte RDF/XML.

Pre potreby riadenia vytvárania, zverejňovania a pristupovania k údajom datasetov sú súčasťou modulu IS Evidencie komponent „**Riadenie a publikácia údajov**“ s UI prezentovaným vo webovom prehliadači (HTML + Javascript + HTTPS) s využitím technológie Microsoft .Net . Komponent obsahuje nasledujúcu funkčnosť :

1. Správu používateľov modulu a ich oprávnení v module. Autentifikácia sa vykonávaná voči Active Directory.

2. Zoznam poskytovaných datasetov, kde je okrem iného nastavená aj periodicita zberu údajov zo zdrojových systémov a zverejňovania pre portál otvorených dát.

3. Pre potreby zberu údajov zo zdrojových systémov je pre každý zdroj dát vytvorený špeciálny konektor, ktorý zohľadní špecifiká zdroja dát.

4. Samotnú prípravu údajov datasetov. Táto sa vykonáva na základe definovanej štruktúry datasetov a dátovej základne systémov, ktorých údaje sú predmetom zverejnenia ako otvorené údaje.

5. Všetky činnosti v systéme, či už vykonané používateľom, alebo systémom automaticky sú auditované a aplikácia obsahuje prostriedky pre zobrazenie a export auditu.

6. Funkcionalita pre generovanie API Key pre autentifikáciu Open API prístupov do otvorených údajov, ako aj zobrazenie auditu týchto prístupov.

V rámci IS Evidencie sú nasledujúce datasety:

* Údaje patentov
* Údaje európskych patentov s určením pre SR
* Údaje úžitkových vzorov
* Údaje dizajnov
* Údaje ochranných známok
* Údaje dodatkových ochranných osvedčení
* Údaje zmlúv
* Údaje objednávok
* Údaje faktúr
* Údaje návštevnosti:
	+ webového sídla ÚPV SR
	+ wbr.indprop.gov.sk
	+ mef.indprop.gov.sk
	+ ipc.indprop.gov.sk
* Zoznam otvoreného softvéru používaného v ÚPV SR
* Výsledky vyhodnotenia kvality údajov

#### API rozhranie pre publikovanie otvorených údajov

Platforma pre zvýšenie dostupnosti údajov prostredníctvom REST služieb v štandarde Open API 3.0. Údaje všetkých vytvorených datasetov sú prístupné aj prostredníctvom REST služieb popísaných štandardom OpenAPI 3.0 (https://github.com/OAI/OpenAPI-Specification/blob/master/versions/3.0.0.md) zverejnených na portáli ÚPVS. Volanie služieb Open API pre poskytovanie údajov sú autorizované prostredníctvom API Keys, ktoré autentifikujú dotaz.

#### Moje dáta

Moje údaje (MyData) reprezentujú údaje týkajúce sa subjektov, občanov a podnikateľov, ktoré sú zverejňované tretej strane, predovšetkým OVM. V rámci modulu je zabezpečené monitorovanie aktivít, ktoré sa týkajú operácií s týmito údajmi v súvislosti s právami dotknutých osôb a to predovšetkým:

* Evidencia MyData - informácia o údajoch s konkrétnym obsahom, ktoré sa v jednotlivých evidenciách príslušných orgánov verejnej moci nachádzajú,
* Informovanie o zmenách v MyData - notifikácia o zmenách a opravách MyData,
* Evidenciu prístupu k MyData - informácia o tom, aký subjekt, kedy, za akým účelom k jej údajom pristupoval a aký mal na to právny dôvod.

Pre prístup k Mojim údajom je využívaný modul MOU (Manažment osobných údajov), ktorý sa buduje ako nadstavba nad IS CSRÚ.

#### Integrácia na IS CSRU

integrácia na IS CSRU je formou poskytovateľa údajov. Z pohľadu konceptu integrácie na IS CSRÚ je implementovaná integrácia formou sprostredkovaného volania služby. Pre integráciu sú využívané služby Poskytovateľa (úradu) v zmysle Integračného manuálu Poskytovateľa.

Integráciu na IS CSRÚ v rámci IS Evidencie zabezpečuje komponent „**Riadenie a publikácia údajov**“, ktorý obsahuje nasledujúcu funkčnosť :

1. Správu používateľov modulu a ich oprávnení v module. Autentifikácia je vykonávaná voči Active Directory.

2. Správu OE (objektov evidencií), ktoré sú poskytované do IS CSRÚ. V tejto časti je riešená periodicita zberu údajov zo zdrojových systémov.

3. Pre potreby zberu údajov zo zdrojových systémov je pre každý zdroj dát vytvorený špeciálny konektor, ktorý zohľadní špecifiká zdroja dát.

4. Samotnú prípravu údajov OE. Táto sa sa vykonáva na základe definovanej štruktúry datasetov a dátovej základne systémov, ktorých údaje sú predmetom poskytovania.

5. Všetky činnosti v systéme, či už vykonané používateľom, alebo systémom automaticky sú auditované a aplikácia obsahuje prostriedky pre zobrazenie a export auditu.

6. Generovanie API Key pre autentifikáciu Open API prístupov, ako aj zobrazenie auditu týchto prístupov.

V IS Evidencie sa zabezpečuje poskytovania objektu evidencie Odpis z registra priemyselných práv pre iné OVM.

### IS Štatistický modul

Hlavnou úlohou štatistického modulu je zlepšenie prehľadu nad štatistikami prichádzajúcich a odchádzajúcich spisov v rámci úradu. Zabezpečuje pravidelné automatické načítavanie údajov z IS Fabasoft, do vytvorených grafických vizualizácií načítaných dát s dodatočnou možnosťou filtrácie nad danými dátami, ako aj možnosťou vytvárania na mieru šitých tabuliek dostupných dát, z ktorých je možné vytvárať na mieru šité vizuálne reprezentácie.

V manuálnom režime modulu, v ktorom si používateľ s rolou administrátora môže vytvárať na mieru šité grafické vizualizácie dát s možnosť výberu jednej alebo viacerých tabuliek dostupných dát, ktoré bude používateľ môcť spájať na základe špecifických požiadaviek, a tým vytvárať unikátne tabuľky. S týmito tabuľkami používateľ ďalej manipuluje formou dodatočnej filtrácie dát v tabuľke a výberom jednotlivých stĺpcov, ktoré si používateľ želá použiť v grafickej vizualizácií danej tabuľky. Následne sa vytvorí grafická vizualizácia danej tabuľky podľa toho, čo najviac vyhovuje vzhľadom ku daným dátam.

Štatistický modul zabezpečuje export dostupných dát a export ich vizuálnej reprezentácie. Jendotlivé funkcionality štatistického modulu sú:

* Načítanie dát z IS Fabasoft - zber dát je zabezpečený cez crawler, ktorý čaká na prísun dát zo zdrojového systému.
* Spracovanie dát - zabezpečené algoritmami v programovacom jazyku Python a jemu príslušnými knižnicami.
* Uchovávanie histórie - Každá zmena vykonaná nad načítanými a spracovanými dátami zo zdrojového systému je riadne zaznamenaná a verziovaná pre účel sledovania týchto zmien nad jednotlivými atribútmi.
* Uloženie dát v SQL forme – dátu sú ukladané do SQL databázy za účelom ľahkého prístupu a ďalšej manipulácie s nimi v programovacom jazyku SQL.
* Logovanie - Informácie o procese spracovania dát, výkonnostných parametroch spracovania, počte prenesených dát sú sledované a zaznamenávané cez crawler.
* Rozhranie pre tvorbu štatistík - Načítané a spracované dáta zo zdrojového systému sú prístupné formou grafického webového rozhrania navrhnutého a spracovaného programovacím algoritmom v jazyku Python a jemu príslušných knižníc používaných na dané účely.
* Tvorba štatistík a reportov - Vizualizácia dát vo forme grafov, tabuliek, KPI ukazovateľov, kontingenčných tabuliek, prípadne ďalších foriem dátového vyobrazenia sú generované programovacím algoritmom v jazyku Python a jemu príslušnými knižnicami.
* Prepojenie dát - Väzby medzi jednotlivými dátovými entitami sú prepojené na základe zadefinovaného kľúča za účelom možnosti nadefinovania viac ako jednej väzby medzi entitami.
* Export dát – umožňuje v rámci užívateľského webového rozhrania exportovať spracované dáta a ich grafickú reprezentáciu vo formátoch excel, csv, pdf a png.
* Riadenie prístupov - používateľ má prístup k daným kokpitom a teda zhlukom dát na základe jemu pridelenej roly.
* Otvorenosť - Grafické webové rozhranie umožňuje jeho rozšírenie a dopĺňanie dodatočných modulov v budúcnosti.
* Architektúra - Grafické webové rozhranie je oddelené od databázy na základe princípu model view controller za účelom ochrany dát.
* Organizovanie obsahu - Načítané a spracované dáta zo zdrojového systému sú následne organizované do dátových celkov na základe preddefinovaných logických zhlukov, tzv. kokpitov, za účelom jednoduchej navigácie v dátach.

### Paušálne služby sa poskytujú v nižšie uvedenom rozsahu

#### Servisné služby, pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených hodín:

Všetky služby uvedené v tomto bode sú poskytované bez ohraničenia rozsahom človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci v rámci mesačného paušálu podľa zmluvy.

* odstraňovanie vád aplikačnej vrstvy systémov v produkčnej a testovacej prevádzke podľa podmienok SLA,
* osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností JIS,
* nasadzovanie patchov opravených funkčností JIS,
* riešenie výkonnostných incidentov spôsobených dodaným aplikačno – programového vybavenia (ďalej ako „APV“),
* zabezpečenie funkčnosti JIS
* poskytovanie konzultácií pracovníkom Verejného obstarávateľa, telefonicky alebo elektronicky,
* pohotovosť – hotline pre zber požiadaviek, služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou systémov a požiadavkami servisnej podpory Objednávateľa,
* garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému HW a SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
* dokumentovanie zmien a zásahov v konfiguráciách a databáze systému súvisiacich s odstraňovaním vád a oznámenie o zásahoch v produkčnej databáze,
* udržiavanie personálneho prostredia potrebného k zásahom Objednávateľa,
* udržiavanie a prevádzkovanie totožného informačného prostredia pre vývoj nových vlastností, integrácií a overovanie správania systémov v prostredí Poskytovateľa,
* prevádzka Informačného systému pre správu požiadaviek.

#### Servisné služby, pri ktorých sa odpočítavajú výkony z predplatených hodín:

Služby uvedené v tomto bode sú poskytované (i) v rozsahu [●] (slovom: [●]) predplatených človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci v rámci mesačného paušálu podľa zmluvy a (ii) v rozsahu prevyšujúcom [●] (slovom: [●]) predplatených človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci nad rámec mesačného paušálu. V prípade nevyužitia predplatených človekohodín v rozsahu podľa predchádzajúcej vety sa nevyužité človekohodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a môžu sa v rámci jedného kalendárneho roka kumulovať. Prenos človekohodín medzi kalendárnymi rokmi nie je možný.

* Riadenie interného tímu,
* Nastavenie kópie produkčnej databázy, ktorú sprístupní Objednávateľovi, ako testovacej databázy a iné nastavenia potrebné pre testy riešení,
* Odstraňovanie vád v JIS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom Používateľov,
* Úprava dát v dôsledku ich neúplnosti alebo nesprávnych postupov Používateľov,
* Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov JIS,
* Inštalácia nových verzií aplikácie,
* Ladenie výkonnosti aplikácie,
* Obnova aplikačného software,
* Rekonfigurácia parametrov aplikačného systému,
* Návrh prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov,
* Prispôsobenie systémov organizačným zmenám spoločnosti,
* Optimalizácia databáz a replikačných konfigurácií,
* Profylaktická podpora podľa požiadaviek Objednávateľa,
* Zmeny nastavení a konfigurácie systémov podľa požiadaviek Objednávateľa,
* Drobná požiadavka na zmenu, menšie úpravy alebo legislatívne požiadavky aplikácii JIS (napr. tlačových výstupov, zostáv a výberov dát požiadaviek Objednávateľa),
* Rozširovanie funkcionality požiadaviek Objednávateľa,
* Vyškolenie pracovníkov verejného obstarávateľa na prevádzkové postupy modulov,
* Konzultácie pri úprave elektronických formulárov Objednávateľom,
* Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného software JIS vrátane dátového modelu pre menšie úpravy.
* Správa a aktualizácia certifikátov ÚPVS (SP, IDP) vrátane komunikácie a testovania

### Licenčný maintenance

Paušálna ročná cena vrátane nároku na inštaláciu novej verzie obsahuje právo Objednávateľa na:

* inštaláciu nových verzií jednotlivých SW počas obdobia, pre ktoré je zaplatená podpora SW komponentov a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW
* prístup k správam o úpravách a údržbe (patches) SW komponentov a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **p.č.** | **Názov položky** | **Názov produktu** | **Licenčný model** | **Merná jednotka** | **Počet** |
| 1 | SW pre Správu registratúry (všeobecná a špecializovaná) | Fabasoft eGov-Suite  | per user | ks | 150 |
| 3 | SW pre digitalizáciu | GSCAN | multilicencia | ks | 2 |
| 4 | SW pre Elektronické formuláre | iPoint | multilicencia | ks | 1 |
| 5 | SW pre fulltextové vyhľadávanie | EntSearch | per user | ks | 150 |
| 6 | SW pre monitoring systému | Fabasoft app.telemetry | per user | ks | 150 |

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

Objednávkové služby sú realizované prostredníctvom zmenového konania - formálnej procedúry, ktorou sa realizuje požiadavka Objednávateľa na zmenu systému JIS. Výsledkom je upgrade alebo nová verzia obsahujúca riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu.

V rámci objednávkových služieb Poskytovateľ poskytuje komplexné analytické a programátorské služby za účelom rozvoja, rozšírenia a úpravy funkcionalít, integrácie a upgrade JIS.

2.1.2 Dôvodom na úpravu JIS môžu byť:

1. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien, zmien metodiky, alebo požiadaviek vyplývajúcich z integrácie v rámci e-Governmentu,
2. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe užívateľských požiadaviek vyplývajúcich z prevádzky IS KPÚ za účelom optimalizácie,
3. zmeny v infraštruktúre a technológiách Objednávateľa (technologický upgrade).

Zmenové konanie tvoria nasledovné činnosti:

Požiadavka na zmenu

Návrh riešenia

Časová a cenová kalkulácia

Schválenie návrhu riešenia a časovej a cenovej kalkulácie

Odovzdanie a prevzatie upgrade do akceptačných testov

Akceptačné testy

Vady a nedostatky dodaného programového vybavenia

Akceptácia upgrade a jeho implementácia do produkčnej prevádzky

## Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

### Úrovne podpory používateľov:

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

* **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa (zabezpečuje prevádzkovateľ IS).
* **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje Poskytovateľ).

### Definícia:

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu 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 hlásení, ktoré nevie vyriešiť Podpora L2, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov pracovníkmi Poskytovateľa alebo pracovníkmi externej podpory dodávateľa Poskytovateľa.

### Pre služby sú definované takéto SLA:

* Vady a požiadavky nahlasuje pracovník Podpory L2 prostredníctvom zadania do IS Helpdesk. IS Helpdesk poskytuje a prevádzkuje Poskytovateľ. Menný zoznam pracovníkov Podpory L2 Objednávateľa, ktorí majú právo zadávať vady a požiadavky do IS Helpdesk bude dohodnutý v písomnej forme medzi Projektovými manažérmi.
* Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

#### Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba IS, 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, Ústredného portálu verejnej správy alebo komunikačnej infraštruktúry. Čas mimo pracovné hodiny Podpory L3 sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava. V prípade námietok zo strany Poskytovateľa riešia rozpor dohodou Projektový manažéri za obe strany.

* Označenie naliehavosti incidentu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie naliehavosti incidentu** | **Závažnosť incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| **A** | **Kritická** | Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS. |
| **B** | **Vysoká** | Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému a ohrozuje zabezpečenie základných činností Objednávateľa. Znemožňuje využívanie systémov požadovanej kvalite, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné resp. je pre Objednávateľa finančne neúnosné. |
| **C** | **Stredná** | Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému a neohrozuje základné činnosti Objednávateľa. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systémov, alebo jeho častí. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa, ak je pre Objednávateľa finančne únosné. |
| **D** | **Nízka** | Chyby a nedostatky, ktoré neobmedzujú zabezpečenie základných činností Objednávateľa a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku systémov. Kozmetické a drobné chyby. |

#### Vyžadované reakčné doby:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority incidentu** | **Reakčná doba(1) od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu** | **Odstránenie havarijného stavu do** | **Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) (2)** |
| **A** | 4 hodín | 10pracovných hodín | 16 hodín  |
| **B** | 4 hodín | 10pracovných hodín | 16 hodín |
| **C** | 12 hodín | 24pracovných hodín | 32 hodín |
| **D** | 24 hodín | 40pracovných hodín | 62 hodín |

* Požiadavky na hlásenie Incidentov v IS Helpdesk sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
* (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
	+ - * (3) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia:
1. Majú prioritu 3 a nižšiu
2. Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
3. Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite

RTO (Recovery Time Objective)

RTO -ukazovateľov dostupnosti dát, ktorý vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a úplnej prevádzky nedostupného systému. Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa garantovať dobu RTO na úrovni **24 hodín**.

RPO (Recovery Point Objective)

RPO - ukazovateľov dostupnosti dát, ktorý vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta, aké množstvo dát môže byť od vymedzeného okamihu stratené. Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa garantovať dobu RPO na úrovni **4 hodiny**.

## 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** | 16 hodín | od 15:00 hod. - do 7:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkovRealizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). |
| **Dostupnosť produkčného prostredia IS** | 97% | * 97% počas 8/5 t.j. max ročný výpadok je 60 hod.
* Maximálny mesačný výpadok je 5 hodín.
* Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni.
* Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom 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 IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.
* V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.
 |

Garancia funkčnosti prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa

Garantované parametre prevádzky, parametre SLA predstavujú Objednávateľom definovanú skupinu merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na funkčnosť prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa.

Počas celej doby platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy je Poskytovateľ povinný garantovať funkčnosť prevádzky a dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa dodržiavaním nasledovných parametrov SLA:

**Dostupnos**ť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa je parameter, ktorý je vyjadrený ako podiel času, počas ktorého môže Objednávateľ používať Informačný systém k požadovanému účelu v dohodnutom rozsahu a kvalite podľa funkčnej špecifikácie k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách. Podkladom pre kalkuláciu je dostupnosť Informačného systému v produkčnom prostredí Objednávateľa v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni, ktorá bude posudzovaná ako maximálna dostupnosť 100%.

Dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa bude vypočítaná podľa vzťahu:

Dostupnosť = $\frac{Ts-Tn}{Ts}×100\%$

Ts - Celkový čas v mesiaci počítaný v minútach.

Tn - Celkový čas nedostupnosti produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa v mesiaci (kritický incident/vada/porucha), počítaný v minútach, počas ktorého nemôže Objednávateľ používať Informačný systém k požadovanému účelu v dohodnutom rozsahu a kvalite podľa funkčnej špecifikácie.

Nedostupnosť produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t. j. nahlásenie kritického incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do doby nedostupnosti produkčného prostredia Informačného systému Objednávateľa sa nebudú započítavať:

* servisné okná,
* čas, kedy bolo prerušenie prevádzky spôsobené:
	+ nedostupnosťou iného ISVS integrovaných inštitúcií (IS CSRÚ, ÚPVS, RFO, RPO a pod.), neuvedeného v tejto SLA Zmluve resp. infraštruktúrou GovNet,
	+ výlučne preukázateľným konaním Objednávateľa a to len po dobu obvykle potrebnú na odstránenie takéhoto porušenia,
	+ plánovanou údržbou a nevyhnutnými technickými zásahmi na produkčnom prostredí Objednávateľa, realizovanými prevádzkovateľom vládneho cloudu ako aj Poskytovateľom na aplikáciách a programovom vybavení Informačného systému. Plánovaná údržba, realizovaná Poskytovateľom, musí byť ohlásená Objednávateľovi minimálne 7 pracovných dní pred začiatkom plánovanej činnosti.
	+ okolnosťami tretích strán (SLA poskytované prevádzkovateľom vládneho cloudu) vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa.
	+ okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť Poskytovateľa. Okolnosťou, ktorá vylučuje zodpovednosť Poskytovateľa sa rozumie okolnosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Poskytovateľa, Poskytovateľ nemohol túto okolnosť predvídať a nemohol jej zabrániť. Za takúto okolnosť sa nepovažuje stav, ktorý vznikol na základe hospodárskych pomerov Poskytovateľa. Prerušenie prevádzky sa považuje za prerušenie podľa tohto odseku len pokiaľ trvá táto okolnosť.

**Zľava z ceny za Paušálne služby**

V prípade nedodržania garantovaných hodnôt parametrov SLA v sledovanom období, za ktoré nesie zodpovednosť Poskytovateľ, vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb - pravidelného mesačného poplatku pripadajúceho na príslušný kalendárny mesiac v nasledovnej výške:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parameter SLA** | **Rozsah dosiahnutej Hodnoty** | **Zľava z ceny Paušálnych služieb** |
| **Dostupnosť produkčného prostredia**Nedodržanie hodnoty parametrana úrovni 97,0 % / mesiac. | 97,00 % - 90,00% | **5 %** |
| 89,99 % - 85,00% | **10 %** |
| 84,99 % - 80,00% | **20 %** |
| <79,99 % | **30 %** |

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

Pri jednotlivých požiadavkách (zmenových konaniach) sa postupuje nasledovne:

|  | **Objednávateľ** | **Poskytovateľ** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Zadanie požiadavky na zmenu v IS Helpdesk. |  | Autorizuje Projektový manažér Objednávateľa |
| 2. |  | Návrh spôsobu realizácie podľa rozsahu v rámci paušálu, resp. prostredníctvom Objednávkových služieb |  |
| 3. | Odsúhlasenie spôsobu realizácie | Odsúhlasenie spôsobu realizácie | Ďalej len pre zmenové konanie |
| 4. | Odsúhlasenie Projektovým manažérom Objednávateľa | V prípade potreby vypracovanie štúdie vykonateľnosti | Ďalej len pre súhlas |
| 5. | Odsúhlasenie kompetentnými zamestnancami podľa platných pravidiel k opodstatnenosti zmeny | V prípade potreby vypracovanie štúdie vykonateľnosti | Ďalej len pre súhlas |
| 6. | Požiadavka na vypracovanie návrhu riešenia,  časovej a cenovej kalkulácie |  |  |
| 7. |  | Posúdenie komplexnosti zadania, resp. požiadavka o doplnenie podkladov |  |
| 8. | Doplnenie podkladov |  | Ak je potrebné |
| 9. | Konzultácie, za účelom podrobnej definície požadovanej zmeny (Vyžiadanie konzultácie. Potvrdenie konzultácie. Potvrdené na úrovni Projektových manažérov) | Konzultácie môžu predchádzať zadaniu požiadavky, takže postupnosť krokov môže byť v poradí 9,1. Ak je zadanie jednoznačné a jasné, konzultácie nie sú potrebné |  |
| 10. |  | Vypracovanie návrhu riešenia, časovej a cenovej kalkulácie |  |
| 11. | Odsúhlasenie kalkulácie |  | Možnosť úpravy požiadavky a kalkulácie návrat ku kroku 6Ďalej pre súhlas |
| 12. | Vystavenie záväznej objednávky |  | Ďalej len pre súhlas |
| 13. |  | Vypracovanie podrobného harmonogramu realizácie | Do 5 dní po podpise návrhu riešenia |
| 14. | Odsúhlasenie harmonogramu |  |  |
| 15. |  | Realizácia riešenia |  |
| 16. |  | Odovzdanie na akceptačné testy |  |
| 17. | Odsúhlasenie testovacích scenárov |  |  |
| 18. | Vypracovanie harmonogramu testovania |  |  |
| 19. | Akceptačné testy |  | Podpis Protokolu o odovzdaní upgrade na akceptačné testy |
| 20. |  | Vypracovanie a dodávka opravného patchu (záplaty) | Ak je potrebné |
| 21. | Akceptácia patchu (záplaty) |  |  |
| 22. | Nasadenie do prevádzky | Prípadná podpora pri nasadení | Podpis Protokolu o akceptácii obidvomi stranami |
| 23. |  | Fakturácia |  |

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



**Švermova 43, 974 04 Banská Bystrica**

**IČO: 30810787 DIČ: 2021105724**

|  |  |
| --- | --- |
| Objednávka | Číslo:  |
| Dátum:  |
| Bankové spojenie | Banka Štátna pokladnica |
| Č.účtu SK9381800000007000060734 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **č.p.** | **Predmet objednávky (rozmery, akosť)** | **Množstvo****+ mer.jedn.** | **Jedn. cena (EUR)** | **Cena spolu s DPH (EUR)** |
| 1 | Objednávame si u vás:  |  |  |  |
| **Dodacia lehota** |
| **Jedno potvrdené vyhotovenie tejto objednávky vráťte obratom.** |
| Vybavuje:  | Číslo zákazky: |
| Pečiatka a podpis objednávateľa | Pečiatka a podpis dodávateľa |
| Miesto určenia |
| Úrad priemyselného vlastníctva SR, Švermova 43, Banská Bystrica |
| Tel:  |

**V OSTATNOM SA VZÁJOMNÉ VZŤAHY RIADIA PODĽA OBCHODNÉHO (OBČIANSKEHO) ZÁKONNÍKA**

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

Poskytovateľ realizuje Objednávkové služby na základe písomnej objednávky Objednávateľa podľa Prílohy č. 2 a Prílohy č. 5 tejto SLA Zmluvy. Tieto služby sa vykazujú osobitne a hradia osobitnou faktúrou po ich ukončení.

Fakturácii služieb predchádza akceptácia služby Objednávateľom.

Faktúra za Objednávkové služby musí obsahovať minimálne nasledovné údaje:

* Počet odpracovaných Človekodní Objednávkovej služby.
* Celková cena za poskytnutie Objednávkovej služby bez DPH = počet odpracovaných Človekodní krát jednotková cena bez DPH.
* Celková suma DPH.
* Celková cena za poskytnutie Objednávkovej služby s DPH = počet odpracovaných Človekodní krát jednotková sadzba s DPH.

K faktúre za Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný priložiť:

* záväznú objednávku na Objednávkové služby, vystavenú Objednávateľom,
* akceptačný protokol k Objednávkovým službám, podpísaný oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

**Štruktúrovaný rozpočet:**

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



**AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

Manažérsky produkt

**Dodávateľ: Objednávateľ/Prijímateľ:**

XXXXX Úrad priemyselného vlastníctva SR

XXXXX Švermova 43

XXXXX Bratislava 974 04 Banská Bystrica 4

IČO: XXXXX IČO: 30810787

Zodpovedná osoba: Zodpovedná osoba:

XX.XX [Manažér]

Názov zmenovej požiadavky/projektu: XY

Realizátor projektu: Úrad priemyselného vlastníctva SR

Autor: (zvyčajne PM) XY

Dátum vystavenia správy: dd.mm.yyyy

Miesto: XY

Kód ITMS2014+ (ak dostupný): XY

Verzia: XY

**Verzia a história dokumentu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Verzia** | **Popis** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Predmet akceptácie:**

Objednávateľ/Prijímateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany dodávateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie produktu** | **Kontrola kvality** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Vady a nedorobky:**

Dodávateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady a nedorobky dodaných produktov a služieb (a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie produktu** | **Výhrada****dodávateľa** | **Spôsob****riešenia** | **Termín** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |

**Záverečné vyjadrenie:**

Prijímateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii produktov a služieb ako aj k súhlasu na úhradu platieb za tieto produkty a služby dodávateľovi:

|  |
| --- |
|[ ]  **Plná akceptácia**Odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s platnou zmluvou XX.Objednávateľ / Prijímateľ **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |
|[ ]  **Podmienečná akceptácia**Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. **Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré prijímateľ odsúhlasil**.Objednávateľ / Prijímateľ preto **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |
|[ ]  **Odmietnutie prevzatia**Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých vád a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom.Objednávateľ / Prijímateľ **nedáva súhlas** na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V Bratislave, dňa : dd.mm.yyyy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | Podpis preberajúceho |  | [Manažér] |  |

## Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov

Poskytovateľ v rámci plnenia zmluvy plánuje využiť nasledujúcich subdodávateľov:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obchodné meno** | **Sídlo/miesto podnikania** | **IČO** | **Osoba oprávnená konať za subdodávateľa**(Meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia) | **Percentuálny podiel** |
|  |  |  |  |  |

## Príloha č. 10: Zoznam expertov

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov pozície kľúčového experta**  | **Titul, Meno, Priezvisko** |
| 1 | **Expert č. 1 IT analytik** |  |
| 2 | **Expert č. 2 Hlavný projektový manažér** |  |
| 3 | **Expert č. 3 Programátor/ analytik pre platformu Fabasoft** |  |
| 4 | **Expert č. 4 IT/IS konzultant - architekt** |  |
| 5 | **Expert č. 5 IT Tester** |  |
| 6 | **Expert č. 6 Manažér IT služieb** |  |

## Príloha č. 11: Štruktúrovaný rozpočet