SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Zabezpečenie služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti a. s.

ČASŤ B.3 – NÁVRH ZMLUVY

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ust. § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

(ďalej len „SLA **Zmluva**“)

medzi:

**Objednávateľom:**

Názov: **Národná diaľničná spoločnosť, a. s.**

Sídlo: Dúbravská cesta 14, 841 04 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 35 919 001

DIČ: 202 193 7775

IČ DPH: SK2021937775

V mene ktorého koná: Ing. Filip Macháček, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

 Ing. Peter Braška, MBA Člen predstavenstva

Registrácia: Akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3518/B

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

IBAN: SK95 8180 0000 0070 0069 4593

SWIFT kód: SPSRSKBA

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**ÚVZ SR**“)

a

**Poskytovateľom:**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

V mene ktorého koná:

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu, oddiel , vložka č.:

Bankové spojenie (názov banky):

IBAN:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne aj len „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne aj len „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

1. Objednávateľ je správcom a prevádzkovateľom ***Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti a. s.*** (ďalej len „ KIS NDS“ alebo "IS“).
2. Objednávateľ na plnenie svojich úloh a riadny výkon činností potrebuje zabezpečiť služby podpory prevádzky, údržby a rozvoja KIS NDS.
3. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom „***Zabezpečenie služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti a. s.***, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti a. s. (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného vo Verejnom obstarávaní.
5. Vzhľadom na vyššie uvedené sa Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom verejného obstarávania, dohodli na uzatvorení tejto SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

# DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

1. **„Akceptačné testovanie“** – je proces preverenia funkčnosti implementovaných zmien a/alebo doplnení KIS NDS, vytvorených na základe Objednávky podľa tejto SLA Zmluvy, vykonávaný Objednávateľom a/alebo Poskytovateľom podľa Akceptačných kritérií,
2. **„Akceptačné konanie“**  –je proces, v ktorom Objednávateľ schvaľuje implementácie zmien a/alebo doplnení KIS NDS, vytvorených na základe rozvoja KIS NDS podľa tejto SLA Zmluvy, ktorého súčasťou je Akceptačné testovanie a ktorého výsledkom je schválenie zmien a/alebo doplnení KIS NDS,
3. **„Akceptačné kritériá“** – sú merateľné, technické alebo vecné parametre zmien a/alebo doplnení KIS NDS, špecifikovaných v Objednávke,
4. **„Akceptačný protokol“** – je dokument, ktorým Objednávateľ potvrdí splnenie Akceptačných kritérií, ako výsledok Akceptačného konania,
5. **„Autorský zákon“** - je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov,
6. **„Bezpečnostný incident“** – je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti KIS NDS, 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, týkajúcich sa KIS NDS. 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,
7. **„Cenová kalkulácia” -** je cenová kalkulácia Poskytovateľa, podľa Prílohy č. 4 SLA Zmluvy „Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb”, vypracovaná na základe “Formulára požiadavky na zmenu” podľa Prílohy č. 3 SLA Zmluvy,
8. **„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 SLA Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút),**
9. **„Človekodeň“** alebo „**MD“**  – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) Človekohodín,
10. **Čas fixácie – Fix Time** - maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady alebo Incidentu, počas ktorého Vada alebo Incident musia byť odstránené a funkčnosť IS musí byť obnovená na úroveň pred vznikom Vady alebo Incidentu. Do Času fixácie sa nezapočítava čas neposkytnutia súčinnosti nevyhnutnej na odstránenie Vady alebo Incidentu zo strany Objednávateľa. Čas fixácie je pre jednotlivé kategórie Vád alebo Incidentov uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy,
11. **Čas odozvy – Response time**- **-** maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady, alebo Incidentu Objednávateľom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať, v rámci poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy, na nahlásenie Vady, alebo Incidentu zo strany Objednávateľa, t. j. v rámci tohto času musí Poskytovateľ potvrdiť Objednávateľovi prevzatie riešenia Objednávateľom nahlásenej Vady, alebo Incidentu. Čas odozvy je pre jednotlivé kategórie Vád a Incidentov uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy,
12. **„Dôverné informácie"** – sú akékoľvek informácie v ústnej, písomnej, obrazovej, zvukovej alebo inej podobe, ktoré sú poskytnuté Zmluvnej strane, získané Zmluvnou stranou, alebo s ktorými sa Zmluvná strana oboznámi v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy pred nadobudnutím platnosti a účinnosti SLA Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, najmä informácie:
	1. týkajúce sa Zmluvnej strany, najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, 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, alebo

* 1. týkajúce sa KIS NDS ako informačného systému verejnej správy, najmä informácie o jeho infraštruktúre, funkčných, výkonnostných, bezpečnostných a iných vlastností a parametrov, ako aj údajov v ňom spracúvaných, alebo
	2. týkajúce sa koncových užívateľov KIS NDS, alebo
	3. pre ktoré je všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo všeobecne záväznými predpismi, ktorými je Slovenská republika viazaná stanovený osobitný režim nakladania, najmä ochrana osobných údajov, ochrana utajovaných skutočností, obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo,
1. **„GDPR“** – je nariadenie 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),

1. **„IT infraštruktúra“** – predstavuje súbor HW, sieťových komponentov, ich sieťovej konfigurácie, cloudových služieb, súbor softvérových komponentov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie KIS NDS,
2. **„KIS NDS“, alebo „IS“** – ***Komplexný informačný systém Národnej diaľničnej spoločnosti, a. s.*** je previazaný informačný systém, ktorý v plnom rozsahu podporuje biznis procesy Národnej diaľničnej spoločnosti, a. s. a zabezpečuje podporu spracovania agendy NDS najmä v oblasti ekonomických informácií, účtovníctva a financií, evidencie, sledovania, riadenia, plánovania a účtovania o majetku, jeho správe, údržbe, podporu spracovania súvisiacich grafických a geografických informácií, riadenia investičnej výstavby, procesov logistiky, spracovania dopravných informácií, podporu dispečerského riadenia, personalistiky a mzdovej agendy a jej realizáciu, podporu spracovania a poskytovania manažérskych informácií, systému riadenia správy dokumentov v súlade s legislatívnymi požiadavkami na evidenciu, archiváciu a skartáciu, elektronického obehu a schvaľovania dokumentov. Taktiež zabezpečuje integračnú platformu pre integráciu jednotlivých systémov a subsystémov, vrátane vytvorenia rozhrania na systém elektronického výberu mýta a ďalších systémov,
3. **„IS Poskytovateľa“** – znamená informačný systém riadenia Incidentov a Vád,

Prevádzkovaný v prostredí Poskytovateľa a sprístupnený Oprávneným osobám Objednávateľa,

1. **„Komponent**“ – je každý nový alebo zmenený produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v KIS NDA na základe Objednávky v rámci Rozvoja KIS NDA,
2. I**ncident** - incident je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkcionalít IS definovaných v dokumentácii k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) a tiež v tejto SLA Zmluve vo vzťahu k zmenám a doplneniam, o ktoré bude IS upravený na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy. Incident môže byť podľa svojej povahy a závažnosti kategorizovaný ako Kritický incident, Vážny incident alebo Bežný incident, pričom na kategorizáciu povahy a závažnosti Incidentov podľa tejto Zmluvy a definíciu Kritického incidentu, Vážneho incidentu a Bežného incidentu podľa tejto Zmluvy sa primerane použijú definície Kritickej vady, Vážnej vady a Bežnej vady uvedené nižšie v tomto článku Zmluvy.
3. **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 KIS NDS, uvedenými v dokumentácii k KIS NDS (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti IS alebo jeho časti, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vada je kategorizovaná ako Vada kategórie A, Vada kategórie B alebo Vada kategórie C, alebo v množnom čísle viacero takýchto odchýlok spolu.
4. **Vada kategórie A alebo Kritická vada:**

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS. Odstránenie Vady nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS; za Vadu kategórie A môžu byť tiež považované viaceré Vady kategórie B a/alebo Vady kategórie C, ktoré sa objavia súčasne, ak kombinácia týchto Vád má rovnaký efekt ako Kritická vada.

1. **Vada kategórie B alebo Vážna vada:**

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie IS alebo jeho časti. Vadou kategórie B je aj Vada, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie dodaného Komponentu, celého IS, alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti IS, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené, a to v takom rozsahu, že používanie dodaného Komponentu, celého IS, resp. jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti v každodenných operáciách vedie k podstatnej dodatočnej práci v porovnaní s použitím IS, resp. jeho časti v každodenných operáciách bez takejto odchýlky, avšak nie je Vadou kategórie A.

Odstránenie Vady je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS.

1. **Vada kategórie C alebo Bežná vada:** Vada, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj IS a nie je Vadou kategórie A, ani Vadou kategórie B.
2. **„Metodika zabezpečenia“** – je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na

<https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf>, resp. dokument, ktorý ho nahradí,

1. **„Obchodný zákonník“** – je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
2. **„Objednávateľ“** – je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy,
3. **„Objednávka“** – je požiadavka Objednávateľa na Rozvoj KIS NDS, ktorej postup je definovaný v Prílohe č. 2 SLA Zmluvy,
4. **„Objednávkové služby“** – sú definované v bode 3.4 SLA Zmluvy,
5. **„Odovzdanie znalostí“**  – je definované v bode 3.5 SLA Zmluvy,
6. **„Oprávnená osoba“** – je zástupca Zmluvnej strany, ktorej identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Zmluvná strana druhej Zmluvnej strane v zmysle čl. 14, tejto SLA Zmluvy,
7. **„Paušálne služby“** – sú uvedené v bode 3.3 SLA Zmluvy,
8. **„Poskytovateľ“** – je definovaný v záhlaví tejto SLA Zmluvy,
9. **„Projekt Odovzdania znalostí”** - je popis základných princípov vypracovania a realizácie Odovzdania znalostí, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 6 SLA Zmluvy,
10. **„Riadiaci výbor“** – je výbor zriadený Oprávnenými osobami Zmluvných strán podľa bodu 14.5 SLA Zmluvy,
11. **„Rozvoj KIS NDS“** – sú zmeny a/alebo doplnenia KIS NDS, pri ktorých ide o úpravy funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia KIS NDS, ktoré budú uskutočnené na základe Objednávok Objednávateľa podľa tejto SLA Zmluvy, pričom ich zadanie nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné,
12. **„Služby“** – pozostávajú z Paušálnych služieb, Objednávkových služieb a Odovzdania znalostí podľa tejto SLA Zmluvy (v jednotnom aj množnom čísle),
13. **„SW“ alebo „softvér“** – je softvérový produkt, ktorý je súčasťou počítačového programu/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov a zároveň tvorí súčasť KIS NDS a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy, a to:
	1. Štandardný (krabicový) SW / softvér, ktorý nie je možné meniť na základe požiadaviek Objednávateľa,
	2. SW / softvérová aplikácia vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja.
14. **„Tranzitívna perióda“** – je časový úsek, ktorý začína dňom začatia poskytovania Odovzdania znalostí Poskytovateľom (v prípade, ak úspešným uchádzačom nového verejného obstarávania na prevádzku KIS NDS nebude Poskytovateľ), tzn. dňom nasledujúcim po uplynutí doby trvania tejto SLA Zmluvy a trvá 3 mesiace, pokiaľ sa s prihliadnutím na okolnosti hodné osobitného zreteľa, nedohodnú Zmluvné strany na inej lehote. Práva a povinnosti Zmluvných strán a nového úspešného poskytovateľa sa počas tranzitívnej periódy spravujú Projektom Odovzdania znalostí, ktorý tvorí Prílohu č. 6 SLA Zmluvy; Počas trvania tranzitívnej periódy Poskytovateľ poskytuje Paušálne služby a Objednávkové služby v plnom rozsahu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak,
15. **„Vyhláška o riadení projektov“** – je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy,
16. **„Vyhláška o štandardoch pre ITVS“** – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov,
17. **„Vyhláška, ktorou sa upravuje kategorizácia a obsah bezpečnostných opatrení ITVS“** – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciuč. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v platnom znení,
18. **„Výhrada“** – je nesúhlas Objednávateľa s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa na Objednávkové služby podľa prílohy č. 2 SLA Zmluvy, ktorá umožňuje preskúmať rozsah prác potrebných na realizáciu Objednávkovej služby nezávislým orgánom,
19. **„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,
20. **„Zákon o KB“** – je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
21. „**Vyhláška o OBO“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení,
22. **„Zákon o OOÚ“** – je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
23. „**Zákon o RPVS“** – je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
24. **„Zákon o slobode informácií“** – 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,
25. **„ZVO“** – je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
26. **„SLA Zmluva“** – je táto Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.

# VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce, a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi dokumentáciu vo Verejnom obstarávaní vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.

2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.

2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o RPVS a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v Registri partnerov verejného sektora a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o RPVS.

2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu (komplexné poistenie podnikateľov) alebo o poistení profesijnej zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone činnosti na poistnú sumu v minimálnom rozsahu 6 000 000,- EUR (slovom šesťmiliónov eur) poistného plnenia. Uzatvorenie poistenia Poskytovateľ preukazuje predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy v origináli alebo úradne osvedčenej kópii najneskôr do 14 dní od nadobudnutia účinnosti SLA Zmluvy spolu s potvrdením o úhrade poistného na obdobie uvedené v poistnej zmluve. Poistná zmluva sa musí vzťahovať na zodpovednosť za škodu spôsobenú Poskytovateľom pri plnení SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný doručiť Objednávateľovi potvrdenie o poistení každý rok trvania SLA Zmluvy, najneskôr do 31. januára príslušného kalendárneho roka. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy, alebo nepredloženie poistnej zmluvy a potvrdení o poistení je podstatným porušením SLA Zmluvy.

2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že 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.

2.6 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 touto SLA Zmluvou.

2.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy.

2.8 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike zabezpečenia.

2.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti KIS NDS na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.

2.10 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti KIS NDS.

# ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

3.1 Účelom SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory, údržby a rozvoja softvérového riešenia KIS NDS, na účel zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby plnil účel na ktorý bol IS, resp. jeho časti zhotovené a aby mohla byť zároveň zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je integrovaný.

3.2 Predmetom SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa Služby v rozsahu a za podmienok stanovených touto SLA Zmluvou vrátane jej príloh a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve.

3.3 Paušálne služby sú najmä:

i. činnosti preventívnej a periodickej údržby KIS NDS, vrátane nasadzovania bezpečnostných záplat,

ii. riešenie Incidentov a Vád KIS NDS,

1. poskytovanie služieb servisného hotline – telefonického poradenstva, ktoré zahŕňa telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení Incidentov a Vád, identifikáciu a hľadanie riešenia pri odstraňovaní Incidentov a Vád, ako aj konzultácie v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní KIS NDS a nie je možné ich vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie,
2. monitoring prevádzky KIS NDS a ladenie jeho výkonnostných parametrov,
3. činnosti podpory a údržby KIS NDS,
4. činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít KIS NDS, ktoré budú počas trvania tejto SLA Zmluvy implementované na základe požiadaviek Objednávateľa podľa tejto SLA Zmluvy.

Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu vrátane spôsobu plnenia Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. Uvedené služby budú poskytované v rámci mesačnej paušálnej odmeny podľa tejto Zmluvy, v dohodnutých SLA parametroch ako aj KPI parametroch, špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy

* 1. Objednávkové služby sú najmä:
1. návrh a realizácia požiadaviek na zmeny a doplnenia KIS NDS v rámci Rozvoja KIS NDS,
2. riešenie iných žiadostí súvisiacich s KIS NDS, ktoré nie sú predmetom Paušálnych služieb,
3. konzultačné a odborné poradenstvo,
4. implementácia pravidiel bezpečnostných politík do KIS NDS,
5. workshopy/školenia.

Podrobná špecifikácia a spôsob plnenia Objednávkových služieb sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.

3.5 Odovzdanie znalostí je služba Poskytovateľa, ktorej cieľom je Odovzdanie znalostí poskytovaných Paušálnych služieb a Objednávkových služieb novému poskytovateľovi pri ukončení SLA Zmluvy počas Tranzitívnej periódy, ktorá zahŕňa najmä:

a) projektové riadenie odovzdávania poskytovaných služieb v rozsahu minimálne organizačnej štruktúry požadovaných projektových tímov, komunikačného plánu a detailného harmonogramu,

b) vypracovanie a odovzdanie dokumentov podľa špecifikácie v Prílohe č. 6 k SLA Zmluve „Projekt Odovzdania znalostí“, čo zahŕňa najmä:

* 1. technickú a prevádzkovú dokumentáciu,
	2. inštruktáž tímu nového poskytovateľa tímom Poskytovateľa,
	3. informovanosť o poskytovaní Služieb doterajším Poskytovateľom Služieb tímu nového poskytovateľa za podpory tímu Objednávateľa (napr. riešenie Incidentov),
	4. súčinnosť formou workshopu pri odovzdaní zdrojových kódov, prevádzky, testovaní a monitoringu.

Podrobná špecifikácia Odovzdania znalostí je uvedená v Prílohe č. 6 „Projekt Odovzdania znalostí“.

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa SLA Zmluvy riadne a včas. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť štandardy Služieb v náležitej kvalite, štandardoch a termínoch definovaných v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 2 SLA Zmluvy.
	2. Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcu cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje čl. 9 SLA Zmluvy.
	3. Súčasťou plnenia Poskytovateľa je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam KIS NDS, ktoré Poskytovateľ dodá či upraví v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy, bližšie špecifikovaného v čl. 11 SLA Zmluvy.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť IS Poskytovateľa Oprávneným osobám Objednávateľa v časovom pokrytí „24/7/365“, a to spôsobom, že poskytne prístupové údaje do IS Poskytovateľa.
	5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb.

# MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s čl. 8, 12 a 13 SLA Zmluvy.

4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zahájiť poskytovanie Paušálnych služieb od účinnosti SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi dátum zahájenia poskytovania Paušálnych služieb pri podpise SLA Zmluvy, najneskôr 15 kalendárnych dní pred zahájením ich poskytovania.

4.3 Spôsob a čas poskytnutia Objednávkových služieb je podrobne špecifikovaný v Prílohe č. 2 SLA Zmluvy.

4.4 Poskytovateľ je povinný zahájiť Odovzdanie znalostí v lehote určenej Objednávateľom, najskôr desať pracovných dní odo dňa doručenia výzvy s náležitosťami Objednávky podľa Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy. Spôsob Odovzdania znalostí je podrobne opísaný v Prílohe č. 6 SLA Zmluvy.

# RIEŠENIE INCIDENTOV A VÁD

5.1 V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA Zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky IS alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s týmto článkom v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu, alebo Vady v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu, alebo Vady Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba trvalého vyriešenia Incidentu, alebo Vady.

5.2 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov a Vád, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

**i. Kritické,**

**ii. Vážne,**

**iii. Bežné.**

5.3 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť KIS NDS, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov a Vád časy odozvy a časy fixácie v závislosti od kategórie Incidentu, alebo Vady definované v Prílohe č 1.

5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa Incidenty riešiť až do ich trvalého vyriešenia.

* 1. Požiadavky na riešenie Incidentov a Vád je Objednávateľ povinný nahlasovať do systému Poskytovateľa postupom podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy.

# AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

6.1 Poskytovateľ predloží Objednávateľovi, ako prílohu faktúry, dokumentáciu k prácam vykonaným v rámci Paušálnych služieb (protokol o poskytnutých Paušálnych službách), ktorých rozsah zodpovedá povinnostiam v Prílohe č. 1 SLA Zmluvy.

6.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej podobe a v jednom vyhotovení v listinnej podobe.

6.3 Protokol o poskytnutých Paušálnych službách Poskytovateľom za kalendárny mesiac odovzdá Objednávateľovi do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

6.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je úspešné zrealizovanie Akceptačného testovania, podľa špecifikácie uvedenej v Cenovej kalkulácii Objednávky. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky podľa Objednávky.

6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS,** a tiež **Vyhlášky o riadení projektov**. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.

6.6 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb v súlade s touto SLA Zmluvou a Objednávkou, Akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle Objednávky. Akceptačný protokol je súčasťou Formulára požiadavky na zmenu podľa bodu E Prílohy č. 3 SLA Zmluvy.

6.7 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného skončenia Akceptačného konania Objednávkových služieb.

6.8 Predpokladom pre akceptáciu Odovzdania znalostí je písomná výzva Objednávateľa s náležitosťami Objednávky podľa Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy na splnenie povinností Poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 6 – Projekt Odovzdania znalostí a záznam Poskytovateľa a nového poskytovateľa, v ktorom obaja potvrdia Odovzdanie znalostí.

6.9 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačných testov, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle objednávky ako celok nemôže byť prevzatý Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovaných dvoch neúspešných výsledkoch akceptačných testov odstúpiť od objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Poskytovateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu objednávky bez nároku na úhradu ceny.

6.10 Objednávateľ sa zaväzuje písomne potvrdiť Odovzdanie znalostí Poskytovateľovi po splnení predpokladov uvedených v bode 6.8 tohto článku SLA Zmluvy.

1. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD

7.1 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 KIS NDS.

7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez vád. Poskytovateľ zároveň 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.

* 1. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy vád:
		1. Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť KIS NDS, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B;
		2. O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť KIS NDS zodpovedajúcu vadám úrovne C. V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
	2. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky KIS NDS alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.
	3. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle príslušnej zmluvy o dielo, na základe ktorej bolo dielo Objednávateľovi dodané; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť diela zodpovedajúcu vade úrovne A,B alebo C) - v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba z príslušnej zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

# PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 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,
2. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
3. 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 vrátane nevyhnutných licencií hradí Poskytovateľ,
4. zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
5. zabezpečiť odborných expertov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu expertov a kontaktných osôb,
6. zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike KIS NDS, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

1. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v 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, ak nebude dohodnuté inak, s cieľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb, vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť protokol o poskytnutí Paušálnych služieb za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle SLA Zmluvy) vo vzťahu k poskytnutým Službám, ktorý bude zároveň prílohou k vystavenej faktúre za dodané Paušálne služby za 1 kalendárny mesiac,
4. pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola prijatá písomná Objednávka Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu,
5. Priebežne aktualizovať dokumentáciu a príručky,
6. nepostúpiť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa pohľadávku vyplývajúcu z tejto SLA Zmluvy na inú osobu a nevykonať započítanie splatnej pohľadávky bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa,
7. niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov,
8. realizovať Objednávkové služby prostredníctvom osôb s náležitou odbornou spôsobilosťou, s potrebnou kvalifikáciou a skúsenosťami nevyhnutnými na plnenie úloh v najvyššej dostupnej kvalite. Poskytovateľ garantuje požadovanú kvalitu a odbornosť prostredníctvom kľúčových expertov uvedených v Prílohe č. 7 SLA Zmluvy, ktorých odbornú spôsobilosť preukázal Poskytovateľ v procese Verejného obstarávania, po celý čas trvania tejto SLA Zmluvy,
9. v prípade, ak pred alebo počas realizácie Služieb dôjde zo strany Poskytovateľa k nevyhnutnej zmene kľúčového experta, je Poskytovateľ povinný predložiť na schválenie Objednávateľovi písomne žiadosť o zmenu kľúčového experta uvedeného v Prílohe č. 7 SLA Zmluvy spolu s dokladmi preukazujúcimi odbornú spôsobilosť kľúčového experta definovanú v procese Verejného obstarávania a dokladmi preukazujúcimi, že nový kľúčový expert má minimálne také pracovné a praktické skúsenosti ako nahradzovaný kľúčový expert, ktoré boli preukázané v procese Verejného obstarávania, a to najneskôr pätnásť pracovných dní pred začatím realizácie služby týmto kľúčovým expertom,
10. V prípade, ak Objednávateľ nebude spokojný s prácou konkrétneho kľúčového experta alebo zamestnanca Poskytovateľa oznámi túto skutočnosť s požiadavkou na zlepšenie Poskytovateľovi. V prípade, ak v lehote 30 dní nedôjde k zlepšeniu, má Objednávateľ právo požiadať Poskytovateľa o zabezpečenie zmeny dotknutého kľúčového experta alebo zamestnanca Poskytovateľa a Poskytovateľ je povinný v lehote 15 dní túto zmenu vykonať. Na zmenu kľúčového experta podľa tohto bodu sa použije bod 8.2 písm. ix) tohto článku SLA Zmluvy primerane. Zmenu kľúčového experta schvaľuje Riadiaci výbor, pričom schválením nahradenia kľúčového experta riadiacim výborom podľa tohto bodu SLA Zmluvy dochádza v časti nahradenia daného kľúčového experta automaticky aj k zmene tejto SLA Zmluvy a uzatvorenie osobitného písomného dodatku k SLA Zmluve, ktorým dôjde k zmene daného kľúčového experta v Prílohe č. 7 SLA Zmluvy sa v takom prípade nevyžaduje.
11. vyhlasuje a berie na vedomie, že v prípade, ak bude realizovať Služby prostredníctvom inej osoby, ako pripúšťa táto SLA Zmluva, Poskytovateľ nemá nárok na uhradenie ceny za službu zrealizovanú prostredníctvom takejto osoby.
12. najneskôr ku dňu začatia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy uzavrieť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB obsahujúcou náležitosti minimálne v rozsahu Vyhlášky OBO (ďalej aj len ako „**Zmluva o BOaNP**“), ktorú predloží Objednávateľ a vypracovať pred jej uzavretím analýzu rizík v zmysle ust. § 19 ods. 2 Zákona o KB a analýzu funkčného dopadu v zmysle ust. § 6 ods. 11 Vyhlášky o OBO, ktoré odovzdá Objednávateľovi; ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením tejto povinnosti.

# CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon o cenách za:

a) Paušálne služby vo výške XXX € (slovom XXX eur) bez DPH mesačne. Cena za Paušálne služby pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Paušálnych služieb,

b) Objednávkové služby, ktorých rozsah bude medzi Zmluvnými stranami vždy vopred dohodnutý v Objednávke podľa Cenovej kalkulácie, v zmysle Prílohy č. 4 SLA Zmluvy.

Celková cena Objednávkových služieb počas trvania SLA Zmluvy nesmie prekročiť sumu vo výške XXX € (slovom XXX eur) bez DPH. Objednávateľ nie je povinný využiť Objednávkové služby. V prípade využitia Objednávkových služieb Objednávateľom, nie je povinný ich využiť v celom rozsahu.

Objednávkové služby do rozsahu 2 MD schvaľuje a akceptuje písomne bez potreby vystavenia objednávky osoba oprávnená na zastupovanie Objednávateľa podľa Článku 14 ods. 14.3.

* + 1. Odovzdanie znalostí vo výške XXX € (slovom XXX eur) bez DPH. Cena za Odovzdanie znalostí pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytnutia Odovzdania znalostí, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v súvislosti s Odovzdaním znalostí vykonať.

Špecifikácia ceny tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 8 – Špecifikácia ceny.

Prijaté ceny uvedené v Prílohe č. 8 – Špecifikácia ceny Zmluvy sú záväzné, stanovené v súlade s ponukou Poskytovateľa a pevné a nemenné počas celého trvania Zmluvy.

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za dodané a riadne akceptované Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
	2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté, do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a splnenia povinnosti v súlade s čl. 6 tejto SLA Zmluvy. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Na účely fakturácie sa za deň dodania predmetu zmluvy považuje posledný deň obdobia, na ktoré sa platba vzťahuje.
	3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s čl. 6 tejto SLA Zmluvy. Na účely fakturácie sa za deň dodania predmetu zmluvy považuje deň akceptácie poskytnutia Objednávkových služieb.
	4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1c) SLA Zmluvy po poskytnutí Odovzdania znalostí a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru za Odovzdanie znalostí v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od riadneho poskytnutia a akceptácie Odovzdania znalostí v súlade s čl. 6 tejto SLA Zmluvy. Na účely fakturácie sa za deň dodania predmetu zmluvy považuje deň akceptácie Odovzdania znalostí.
	5. Splatnosť faktúr je 60 dní odo dňa ich doporučeného doručenia do sídla Objednávateľova. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v zmluve. Poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša každá zo Zmluvných strán sama.
	6. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa.
	7. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle tejto SLA Zmluvy, obligatórne náležitosti podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení. Faktúra musí obsahovať aj nasledovné údaje: odvolávku na číslo zmluvy, dodatku, referenčné číslo u Objednávateľa, popis plnenia v zmysle predmetu zmluvy, bankové spojenie v zmysle zmluvy a musia byť k nej priložené požadované prílohy.

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

1. ZDROJOVÝ KÓD

10.1 Na základe písomného preberacieho protokolu (podpísaného oboma Zmluvnými stranami), Objednávateľ odovzdá, bezodkladne po účinnosti SLA Zmluvy, Poskytovateľovi:

a) nevyhnutnú kontrolu nad funkčným testovacím a produkčným prostredím KIS NDS, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, aplikačnej architektúry, parametrov a nastavení aplikácií a databáz, štruktúry databáz a nastavení;

b) aktualizovanú technickú, aplikačnú (administrátorskú) užívateľskú, prevádzkovú a inštalačnú dokumentáciu k KIS NDS;

1. všetky nevyhnutné aktuálne heslá ku KIS NDS pre zabezpečenie Služieb podľa tejto zmluvy.
	1. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti KIS NDS určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí KIS NDS.
	2. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové, testovacie a produkčné prostredie vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, aplikačnej architektúry, parametrov a nastavení aplikácií a databáz, štruktúry databáz a nastavení, ako aj aktualizovanej technickej, aplikačnej (administrátorskej) užívateľskej, prevádzkovej a inštalačnej dokumentácie k KIS NDS, pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
	3. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho KIS NDS a Komponentov, ktoré boli Poskytovateľom vytvorené pri plnení SLA Zmluvy (ďalej ako **„Vytvorený zdrojový kód“**) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od KIS NDS alebo Komponentu (ďalej ako **„preexistentný zdrojový kód“**).
	4. Pokiaľ sa Zmluvné strany počas trvania SLA Zmluvy nedohodnú inak, potom poskytované Služby nezahŕňajú vytvorenie vopred definovanej a od zvyšku KIS NDS oddeliteľnej časti (ďalej len **“Modul”)** Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorá je bez úpravy použiteľná aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy; tým nie je dotknutý bod 11.3 SLA Zmluvy.
	5. Vytvorený zdrojový kód na základe poskytnutých Služieb (s výnimkou Modulu podľa bodu 10.5 SLA Zmluvy) vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť Vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

10.7 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90 %), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

# PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby môže byť aj:

i. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona, resp. iného autorského diela,

ii. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od KIS NDS, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny softvér)**, bližšie špecifikovaný v bode 11.7 písm. i) tohto článku SLA Zmluvy,

iii. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od KIS NDS, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny softvér),** bližšie špecifikovaný v bode 11.7 písm. ii) tohto článku SLA Zmluvy,

iv. použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od KIS NDS, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentný open source softvér),** bližšie špecifikovaný v bode 11.7 písm. iii) tohto článku SLA Zmluvy,

je k týmto súčastiam KIS NDS poskytovaná licencia (udelená alebo sprostredkovaná Poskytovateľom) za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol KIS NDS vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, resp. iné autorské dielo chránené 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 bezodplatnú, výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových práv autora), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom vecnom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia známe v čase uzatvorenia SLA Zmluvy, najmä podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi súhlas, ktorým je Objednávateľ oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

11.3 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 bodom 10.5 a 10.6 SLA Zmluvy, akceptáciou Služieb udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových práv autora), územne neobmedzenú, v neobmedzenom vecnom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky v čase uzatvorenia SLA Zmluvy známe spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie služby tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä, ak to nie je v rozpore so zákonom o ochrane hospodárskej súťaže alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo štrukturálnych fondov), alebo podľa podmienok open source licencie, vzťahujúcej sa k preexistentnému open source softvér použitému pri vytvorení takého Modulu.

11.4 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 KIS NDS upravené na základe tejto SLA Zmluvy, pričom:

1. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu Akceptačného protokolu k Službám, ktoré príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služieb. 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 autorskému dielu podľa tohto článku alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služieb v zmysle čl. 9 tejto SLA Zmluvy.
	1. 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 čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
	2. Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, ak na základe tejto SLA Zmluvy vznikne databáza, 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 Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
	3. 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 softvér“ 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 softvér“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho softvéru, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný softvér, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s bodom 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho softvéru 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 softvér“, tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
	1. Za predpokladu, že licencie preexistentných softvérov podľa bodu 11.7 písm. i) až iii) tejto SLA Zmluvy 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).
	2. Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a open source softvérov** (ďalej ako **„preexistentný softvér“**)v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
	4. Ak sú s použitím preexistentného softvéru, 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.
	5. Poskytovateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného softvéru a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
	6. Autorské diela, preexistentné proprietárne softvérové diela alebo preexistentné open source diela môžu byť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
	7. Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie podľa tejto SLA Zmluvy vrátane oprávnenia udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil bez ujmy na právach tretích osôb. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, spôsobenú Objednávateľovi uplatnením nárokov tretích strán z titulu porušenia práv v súvislosti s plnením Poskytovateľa a zaväzuje sa takto spôsobenú škodu Objednávateľovi nahradiť.

# OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

12.1 V súvislosti s SLA Zmluvou pre účely spracúvania osobných údajov dotknutých osôb alebo nastavenia spracúvania osobných údajov pomocou KIS NDS, sa Zmluvné strany zaväzujú uskutočniť všetky úkony nevyhnutné na dosiahnutie súladnosti s legislatívou ochrany osobných údajov najmä GDPR. Pri plnení SLA Zmluvy a spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb Poskytovateľom v mene Objednávateľa, Poskytovateľ v postavení sprostredkovateľa v zmysle GDPR poskytol dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení zaručujúcich ochranu práv dotknutých osôb, ako aj na spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb v súlade s GDPR a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov; prijatie týchto záruk a opatrení Poskytovateľ poskytol pred podpisom tejto zmluvy a musí ich na požiadanie Objednávateľa vedieť kedykoľvek preukázať. Pri spracúvaní osobných údajov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný plniť všetky povinnosti sprostredkovateľa podľa GDPR a iných všeobecne záväzných právnych predpisov  upravujúcich ochranu osobných údajov. Podmienky spracúvania osobných údajov, ako aj pokyny  pre Poskytovateľa pri spracúvaní osobných údajov budú podrobne upravené písomnou zmluvou o spracúvaní osobných údajov sprostredkovateľom, ktorú Zmluvné strany uzatvoria podľa čl. 28 ods. 3 GDPR súčasne s uzatvorením SLA Zmluvy.

12.2 Ak SLA Zmluva alebo príslušný všeobecne záväzný právny predpis neustanovuje inak, Zmluvné strany sú povinné chrániť Dôverné informácie, zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, nesprístupniť Dôverné informácie tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany a ani ich nepoužiť v rozpore s účelom a predmetom SLA Zmluvy pre svoje potreby.

12.3 Zmluvné strany môžu sprístupniť Dôverné informácie svojim zamestnancom, členom svojich štatutárnych, kontrolných, riadiacich a poradných orgánov, externým pracovníkom a subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení predmetu SLA Zmluvy, a to len v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie predmetu SLA Zmluvy a za rovnakých podmienok, aké sú uložené Zmluvným stranám v tomto článku SLA Zmluvy. Osoby podľa prvej vety musia byť preukázateľne zaviazané povinnosťou mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií obdobne ako Zmluvné strany podľa SLA Zmluvy, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, iného pracovnoprávneho vzťahu alebo zmluvného vzťahu.

12.4 Zmluvné strany môžu sprístupniť Dôverné informácie aj:

i. tretím osobám za účelom právneho, finančného, účtového, daňového alebo iného poradenstva či auditu poskytnutého Zmluvnej strane, a to iba v nevyhnutnom rozsahu a za podmienky, že tieto osoby sú preukázateľne zaviazané povinnosťou mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií minimálne v rozsahu podľa tohto článku SLA Zmluvy alebo zákonom ustanovenou všeobecnou profesijnou mlčanlivosťou,

ii. súdnym, správnym, rozhodcovským, trestným orgánom alebo iným príslušným autoritám s rozhodovacou právomocou na účely súdneho, správneho, rozhodcovského, trestného alebo iného obdobného konania, ak ich sprístupnenie ukladajú všeobecne záväzné právne predpisy.

12.5 Zmluvné strany sú povinné nakladať s Dôvernými informáciami výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, na ktorý boli nimi získané, alebo na ktorý sa s nimi oboznámili pri plnení predmetu SLA Zmluvy, 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 sprístupnením tretím osobám.

12.6 Zmluvná strana je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane každú manipuláciu s Dôvernými informáciami, ktorá je v rozpore s SLA Zmluvou, bez zbytočného odkladu od momentu, kedy sa o tejto skutočnosti dozvedela a zaväzuje sa vyvinúť maximálne úsilie na to, aby sa odstránili následky takejto neoprávnenej manipulácie a aby sa zabránilo ďalšej neoprávnenej manipulácii s Dôvernými informáciami.

12.7 Po ukončení SLA Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú vrátiť si všetky dokumenty a dátové nosiče obsahujúce Dôverné informácie, ktoré si navzájom poskytli, alebo ich na požiadanie druhej Zmluvnej strany zničiť, ak to všeobecne záväzné právne predpisy umožňujú.

12.8 Povinnosť chrániť Dôverné informácie podľa tohto článku SLA Zmluvy zaväzuje Zmluvné strany aj po zániku SLA Zmluvy.

12.9 Ochrana Dôverných informácií podľa tohto článku SLA Zmluvy sa nevzťahuje na Dôverné informácie, ktoré nepožívajú ochranu v zmysle platnej legislatívy na ochranu osobných údajov a:

i. boli všeobecne známe alebo verejne dostupné už pred podpisom SLA Zmluvy,

ii. sa stanú všeobecne známe alebo verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy,

iii. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo ktoré

iv. boli získané Zmluvnou stranou od tretej osoby, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie, resp. sprístupňovanie.

12.10 Porušenie povinnosti podľa tohto článku SLA Zmluvy alebo zmluvy o spracúvaní osobných údajov sprostredkovateľom (Poskytovateľom) uzatvorenej v zmysle odseku 12.2, je považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy, ktoré zakladá právo Objednávateľa na odstúpenie od SLA Zmluvy, čím nie sú dotknuté dojednania článku 19. SLA Zmluvy.

# BEZPEČNOSŤ

13.1 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.

13.2 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.

13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť KIS NDS voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny KIS NDS vykonať bezpečnostné akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich KIS NDS 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 KIS NDS na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je Objednávateľom schválený, 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 časti KIS NDS 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 KIS NDS 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 na účel odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady KIS NDS 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,

1. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčanými bezpečnostnými postupmi a v súlade
so zásadami due diligence a due care.

# OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich pracovných dní od účinnosti tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci päť dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.

 14.2 Prostredníctvom 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 KIS NDS súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Oprávnenými osobami s právom komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:

1. Za Objednávateľa:
2. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Objednávateľa,
3. Telefonický kontakt: [●],
4. e-mail: [●],
5. Za Poskytovateľa:
6. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa,
7. Telefonický kontakt: [●],
8. e-mail: [●].
	1. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť Oprávnenú osobu. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej Oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane; pre vylúčenie pochybnosti pre prípad takejto zmeny nie je potrebné uzatvorenie dodatku k SLA Zmluve.
	2. Oprávnené osoby Zmluvných strán najneskôr v lehote desať dní od účinnosti SLA Zmluvy zriadia podľa § 5 ods. 4 a 5 Vyhlášky o riadení projektov Riadiaci výbor.

-

# SÚČINNOSŤ

15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto SLA Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle bodu 8.1i), 8.2 i) a bodu 14.2v) tejto SLA Zmluvy.

15.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania SLA Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia potrebných údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto SLA Zmluvou.

# OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

16.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA 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.

16.2 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 ich života a zdravia v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.

16.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

16.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.

16.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy alebo prístup k nemu, 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.

16.6 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.

16.7 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

17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.

17.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu vzniku škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.

17.3 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nevhodného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na nevhodnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

17.4 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

17.5 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 škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia, aby škoda nevznikla. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode SLA Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov. Za okolnosti vyššej moci sa nepovažuje nedostatok pracovnej sily alebo materiálneho zabezpečenia.

17.6 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

# SUBDODÁVATELIA

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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 subdodávateľa z SLA Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, ako aj predmet subdodávky, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 5.

18.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.

18.5 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. 5. SLA Zmluvy, musí Poskytovateľ oznámiť spravidla 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa, v odôvodnených prípadoch najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.

18.6 V prípade, že zamieňaný subdodávateľ preukázal vo Verejnom obstarávaní za Poskytovateľa podmienky účasti podľa § 33 alebo 34 ZVO alebo ďalšie požiadavky, je Poskytovateľ povinný súčasne predložiť doklady navrhovaného subdodávateľa, ktorými preukáže splnenie týchto podmienok účasti a požiadaviek.

18.7 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o RPVS (ďalej spolu ako „**Subdodávatelia**“), musia byť zapísaní do Registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania 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 RPVS. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od SLA Zmluvy.

18.8 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do Registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do Registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o RPVS.

18.9 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v Registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o RPVS.

18.10 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o RPVS. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá SLA Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o RPVS. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od SLA Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

# SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

19.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo **výške 0,5 %** z ceny za Služby vrátane DPH, s ktorými je v omeškaní, za každý aj začatý deň omeškania s ich poskytovaním.

19.2 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s odstránením Vady/Incidentu v Čase fixácie podľa tejto SLA Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každú začatú hodinu omeškania zmluvnú pokutu, ktorej výška je určená podľa kategórie Vady/Incidentu určenej podľa tejto SLA Zmluvy, a to za každú jednotlivú Vadu/Incident, s ktorých odstránením je Poskytovateľ v omeškaní zvlášť, až do doby odstránenia Vady/Incidentu, nasledovne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odstraňovanie****Vád/Incidentov** | **Čas fixácie** | **Pokuta za každú začatú hodinu omeškania pri každej jednotlivej Vade/Incidente s ktorých odstránením je Poskytovateľ v omeškaní** |
| Vada/Incident kategórie A | Podľa Prílohy č. 1 | 400 EUR |
| Vada/Incident kategórie B | Podľa Prílohy č. 1 | 350 EUR |
| Vada/Incident kategórie C | Podľa Prílohy č. 1 | 100 EUR |

19.3 Celková doba nedostupnosti služby, resp. časti služby IS počas jedného štvrťroka, v rámci poskytovaných Paušálnych služieb, nesmie byť dlhšia ako Nedostupnosť uvedená v Prílohe č. 1. V prípade, ak bude tento rozsah nedostupnosti služby, resp. časti služby IS v príslušnom štvrťroku prekročený, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 3000,- EUR (slovom: tritisíc eur) za každý aj začatý deň nedostupnosti služby IS alebo jej časti presahujúci rozsah Nedostupnosti uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy.

19.4 V prípade, ak Poskytovateľ poruší niektorú z povinností ustanovených v Článku 8 bode 8.2 písm. ix) SLA Zmluvy, t.j. povinnosti spojené s kľúčovými expertmi, ktorí sa majú podieľať na realizácii Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a ich výmenou z dôvodov na strane Poskytovateľa, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR (slovom: desať tisíc eur) za každé takéto porušenie, a to aj opakovane.

19.5 V prípade, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti ustanovené v článku 8. bode 8.2 písm. x) SLA Zmluvy, , má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2.000,- EUR (slovom: dvetisíc eur) za každý deň omeškania so zmenou experta v zmysle bodu 8.2 podbod x čl. 8, a to aj opakovane.

19.6 Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto SLA Zmluvy, neprekročí **100 %** z ceny Služieb vrátane DPH.

19.7 Objednávateľ je oprávnený vyzvať Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty, a ak ten v stanovenej lehote dobrovoľne zmluvnú pokutu neuhradí, je Objednávateľ oprávnený svoj nárok započítať s fakturovanou sumou zo strany Poskytovateľa a uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu zníženú o uplatnenú zmluvnú pokutu.

19.8 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta.

19.9 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne doručenej faktúry, vyúčtovanej Poskytovateľom, je Poskytovateľ oprávnený požadovať úroky z omeškania v súlade s nariadením vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

19.10 V prípade, ak Poskytovateľ neoznámi Objednávateľovi subdodávateľa, resp. ďalšieho subdodávateľa, je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5000,- EUR (slovom: päťtisíc eur)

# ZMENY ZMLUVY

20.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a rozvoj KIS NDS a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu SLA Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.

20.2 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.

20.3 SLA Zmluvu možno meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

# UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

21.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

i. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,

ii. písomnou dohodou Zmluvných strán,

iii. odstúpením od SLA Zmluvy,

1. výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou** **lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi;
	1. 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 RPVS). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
	2. 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 je to uvedené v tejto SLA Zmluve, alebo 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.
	3. 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.
	4. 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 sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
	5. Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy, a to najmä, avšak nie len, ustanovenia o práve duševného vlastníctva.
	6. 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 21.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
	7. Pred uplynutím doby trvania SLA Zmluvy je Objednávateľ oprávnený predĺžiť dobu trvania SLA Zmluvy, a to na základe jednostranného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Objednávateľ je oprávnený predĺžiť dobu trvania v rámci prvého predĺženia SLA Zmluvy o maximálne 12 mesiacov (ďalej len „**Opcia č. 1**“). Ak dôjde k uplatneniu Opcie č. 1, Objednávateľ je oprávnený takto predĺženú dobu trvania SLA Zmluvy opätovne predĺžiť maximálne o 12 mesiacov (ďalej len „**Opcia č. 2**“). Objednávateľ je oprávnený predĺžiť dobu trvania tejto SLA Zmluvy využitím Opcie č. 1 a Opcie č. 2 maximálne o 24 mesiacov.
	8. Písomné oznámenie o uplatnení Opcie č. 1 a Opcie č. 2 je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 60 dní pred uplynutím tejto SLA Zmluvy, inak SLA Zmluva zanikne uplynutím doby jej trvania. Pre tieto účely je rozhodným dňom uplatnenia práva opcie (doručením) deň odoslania (podania) oznámenia o uplatnení práva opcie na poštovú prepravu. Uplatnením práva opcie sa SLA Zmluva predlžuje o dobu požadovanú Objednávateľom za rovnakých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne. Pre odstránenie pochybností platí, že k predĺženiu doby platnosti a účinnosti SLA Zmluvy dochádza uplatnením práva opcie Objednávateľom u Poskytovateľa, nie je potrebné z tohto dôvodu uzatvárať dodatok k SLA Zmluve a nie je potrebný súhlas Poskytovateľa.
	9. V prípade, ak Opcia č. 1 alebo Opcia č. 2 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 doby trvania tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia doby trvania tejto SLA Zmluvy.
	10. Ak nedôjde k uplatneniu Opcie č. 1 alebo Opcie č. 2 v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová zmluva v súlade s bodom 21.10 tohto článku, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy, a to až do uzatvorenia novej SLA Zmluvy, na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie platnosti a účinnosti SLA Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako šesť mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia pôvodnej doby trvania tejto SLA Zmluvy.
	11. Poskytovateľ podpisom tejto SLA Zmluvy výslovne a neodvolateľné súhlasí s tým, že ak dôjde k ukončeniu SLA Zmluvy, bez ohľadu na dôvod, a Poskytovateľ nebude ďalej poskytovať podporu prevádzky KIS NDS, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci Tranzitívnej periódy poskytnúť Objednávateľovi a novému úspešnému poskytovateľovi úplnú súčinnosť najmä v oblasti servisných a prevádzkových postupov, procesného modelu, architektúry a integrácie informačných systémov podľa Prílohy č. 6 SLA Zmluvy, aby nový úspešný poskytovateľ mohol riadne poskytovať služby aplikačnej podpory a rozvoja KIS NDS.

# ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

23.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a v súlade s ustanovením § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka nadobudne účinnosť po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv, v deň dohodnutý Zmluvnými stranami.

23.2 SLA Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na základnú dobu 48 mesiacov a Tranzitívnu periódu a môže sa predĺžiť o dobu určenú Opciou č. 1 a Opciou č. 2. podľa článku 21 SLA Zmluvy. Maximálna dĺžka trvania SLA Zmluvy vrátane Tranzitívnej periódy a uplatnenia Opcie č. 1 a Opcie č. 2 je 75 mesiacov.

23.3 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.

23.4 Ak niektoré ustanovenia tejto SLA Zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné a/alebo nevymožiteľné, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy, pokiaľ to nevylučuje v zmysle príslušných právnych predpisov samotná povaha takého ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení tejto SLA Zmluvy je neplatné, neúčinné a/alebo nevykonateľné, nahradiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať vôli zmluvných strán v čase uzatvorenia tejto SLA Zmluvy.

23.5 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.

23.6 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: Formulár požiadavky na zmenu
4. Príloha č. 4: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
5. Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov
6. Príloha č. 6: Projekt Odovzdania znalostí
7. Príloha č. 7: Zoznam kľúčových expertov
8. Príloha č. 8: Špecifikácia ceny
9. Príloha č. 9: Popis Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti, a.s.
	1. Táto SLA Zmluva je vyhotovená v šiestich vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho štyri pre Objednávateľa a dve pre Poskytovateľa.
	2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Za Objednávateľa:** | **Za Poskytovateľa :** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Národná diaľničná spoločnosť, a. s.** Ing. Filip Macháček Funkcia: predseda predstavenstva a generálny riaditeľ | .......Meno:Funkcia: |

|  |
| --- |
| **Národná diaľničná spoločnosť, a. s.**  Ing. Peter Braška MBAFunkcia: člen predstavenstva |

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

## **Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.

## **Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov**

Pre zefektívnenie procesu odstránenia Incidentov musí Poskytovateľ využívať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom. DevSecOps sa riadi podľa dokumentácie vzťahujúcej sa k release manažmentu ako súčasť projektovej dokumentácie KIS NDS. Poskytovateľ počas poskytovaní služieb vybuduje potrebné prostredia na jeho strane v zmysle release manažmentu a nahradí tak existujúce dodávateľské prostredia a  pripraví upravenú verziu dokumentácie k release manažmentu a s ňou súvisiacu dokumentáciu z titulov zmien na schválenie Objednávateľovi. Tento postup platí pre zmenené prostredie a architektúru riešenia KIS, ktoré sa bude budovať a tvoriť v rámci rozvoja diela. Pre odstraňovanie incidentov na pôvodnom systéme, sa jednotlivé kroky uplatnia v primeranej miere a podľa stavu budovania nového prostredia.

Prostredníctvom týchto služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi procesy riadenia a riešenia Incidentov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému.

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie , ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby:

Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov:

* Prostredníctvo Call Centra Poskytovateľa (preferovaná varianta),
* prostredníctvom Service Desk Poskytovateľa,
* elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
* telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlasovania Incidentov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby a Objednávateľ si vyhradzuje ich upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré budú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa tejto Zmluvy.

Kategorizácia Incidentov a vád

Kategorizácia incidentov a vád sa riadi podľa bodu 1.1. tejto zmluvy a je definovaná nasledovne:

1. **Vada kategórie A alebo Kritická vada:**

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS. Odstránenie Vady nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS; za Vadu kategórie A môžu byť tiež považované viaceré Vady kategórie B a/alebo Vady kategórie C, ktoré sa objavia súčasne, ak kombinácia týchto Vád má rovnaký efekt ako Kritická vada.

1. **Vada kategórie B alebo Vážna vada:**Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie IS alebo jeho časti. Vadou kategórie B je aj Vada, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie dodaného Komponentu, celého IS, alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti IS, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené, a to v takom rozsahu, že používanie dodaného Komponentu, celého IS, resp. jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti v každodenných operáciách vedie k podstatnej dodatočnej práci v porovnaní s použitím IS, resp. jeho časti v každodenných operáciách bez takejto odchýlky, avšak nie je Vadou kategórie A

Odstránenie Vady je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS.

1. **Vada kategórie C alebo Bežná vada:**Vada, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj IS a nie je Vadou kategórie A, ani Vadou kategórie B.

Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád a časové pokrytie

Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád začínajú plynúť okamihom nahlásenia Incidentu, alebo Vady Objednávateľom a rozdeľujú sa nasledovne:

* + - 1. lehota reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu,
			2. lehota náhradného riešenia Incidentu, alebo Vady,
			3. lehota trvalého vyriešenia Incidentu, alebo Vady,
			4. časové pokrytie Incidentu, alebo Vady,
			5. Akceptovaná doba výpadku IS.

**Lehota reagovania** na nahlásenýIncident, alebo Vadu je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom.

**Lehota náhradného riešenia** Incidentu, alebo Vadyje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do IS Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu sfunkčnia IS alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia. Do lehoty náhradného riešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady.

**Lehota trvalého vyriešenia** Incidentu, alebo Vadyje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Vady IS alebo jeho časti tak, aby IS Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do lehoty trvalého vyriešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady. V prípade výskytu opakovaných incidentov, alebo Vád prejavujúcich sa rovnakým typom chyby je Poskytovateľ povinný navrhnúť zmenu funkčnosti časti Systému tak, aby sa predchádzalo vzniku opakovaných incidentov a vád, dať ju na odsúhlasenie Objednávateľovi a následne implementovať zmenu v rámci poskytovania paušálnych služieb.

**Časové pokrytie** Incidentu, alebo Vady je časové okno v rámci ktorého sa od poskytovateľa očakáva objektívne prijatie hlásenia o Incidente, alebo Vady. Incidenty, alebo Vady nahlásené mimo dané časové okno. Definovaný čas určuje aj požadovanú dostupnosť Call Centra Poskytovateľa.

**Akceptovaná doba výpadku IS** – je maximálna doba výpadku IS, ktorý je možné v súčte akceptovať za kvartál v ktorom k nemu došlo ako dôsledku Incidentu, alebo Vady.

**Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád pre jednotlivé úrovne**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň incidentu / Vady** | **Lehota reagovania na nahlásený Incident / Vadu – Čas odozvy**  | **Lehota náhradného riešenia Incidentu / Vady** | **Lehota trvalého vyriešenia Incidentu / Vady – Čas fixácie** | **Časové pokrytie Incidentu / Vady.Dostupnosť Call Centra** | **Akceptovaná doba výpadku IS za kvartál v súčte** |
| **Incident/ Vada úrovne A (1)** | do 4 hodín | *Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje* | do 24 hodín | 24/7/365 | 48 hodín, pričom kontinuálny výpadok nesmie presiahnuť 24 hodín. |
| **Incident/ Vada úrovne B (2)** | do 4 hodín | do 8 hodín | do 24 hodín(3 pracovné dni) pracovného času\* | V pracovný čas od 8:00 do 17:00 |  |
| **Incident/ Vada úrovne C (3)** | do 12 hodín pracovného času\* | *Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje* | do 40 hodín (5 pracovných dní) pracovného času\* | V pracovný čas od 8:00 do 17:00 |  |

\* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

**Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov a Vád v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch a Vadách úrovne B (2) a C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov a Vád úrovne A (1) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).**

Základné činností poskytované v rámci služby

1. **Dostupnosť Call Centra a Service Desk nástroja 24/7/365**
2. **Klasifikácia – výstupom je:**
	1. odsúhlasenie klasifikácie služby, resp.
	2. návrh na preklasifikovanie služby,
	3. odsúhlasenie kategórie úrovne, resp.
	4. návrh na preklasifikovanie kategórie.
3. **Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:**
	1. návrh náhradného riešenia (úroveň B) a/alebo trvalého vyriešenia (úrovne A, B, C) s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
	2. dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, security review v zmysle procesov a potrebnej dokumentácie,
	3. požiadavka na potrebu zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do prostredí IS, prístup do prostredí môže byť Objednávateľom schválený aj na dlhšie časové obdobbie,
	4. rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.
4. **Vyriešenie Incidentu/Vady, resp. dočasná obnova prevádzky IS (jeho časti) – výstupom je:**
	1. dodanie a kontrola opravného releasu, ktorý môže byť súčasťou plánovaných releasov
	2. nasadenie releasu prostredníctvom platných postupov,
	3. funkčný test a security review v zmysle platných procesov a potrebnej dokumentácie, vrátane vykonania statickej kontroly zdrojového kódu, kontroly images a zraniteľnosti s cieľom odhaliť, kategorizovať zraniteľnosti z pohľadu ich kritickosti a vyriešiť ich,
	4. obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
	5. trvalé vyriešenie Incidentu (úrovne A, B, C) alebo náhradné riešenie Incidentu/Vady (úroveň B).

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

1. **Uzavretie – výstupom je**
	1. akceptácia Objednávateľa,
	2. zápis o ukončení v Service Desk Poskytovateľa.

Činnosti v rámci bodu 1) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Činnosti v rámci bodov 2) Analýza až 4) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Vady. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy (priebeh riešenia Incidentu/Vady, upravená príslušná dokumentácia k IS) Objednávateľovi prostredníctvom Service Desk.

1. **Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**
	1. V prípade opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne.
	2. Ak pri odstraňovaní Incidentu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej dokumentácie (napr. administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej a ďalšej relevantnej dokumentácie, ktorej sa zmeny vyplývajúce z odstránenia incidentu) so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej Dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
	3. Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom.
2. **Súčinnosť Objednávateľa**
	1. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia SLA Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.
3. **Eskalačný proces**
	1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby. Eskalačný proces nemá odkladný účinok na proces riešenia Incidentu.

Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb podľa SLA Zmluvy.

Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do IS bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predlžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla Objednávateľa, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť šesť (6) hodín.

## **Služby profylaktiky a vykonávanie prevádzkového monitoringu a  prevádzky IS**

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ pravidelnú profylaktiku prostredí a IS. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje a odstraňuje Incidenty a Vady. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Vád realizuje Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení. Ďalej Poskytovateľ vykonáva prevádzkové postupy , ktoré sú v súlade s platnou legislatívou SR (napr. zákon o KB, Zákon o ITVS, vyhlášky, metodiky, metodickými pokynmi MIRRI).

Rozsah profylaktických činnosti, prevádzkových a monitoringových postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k IS. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

**Report**: poskytuje sa v rámci Reportu definovaného v **časti D.**

**Výstup**: ako podklad pre zostavenie reportu  k službe môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:

* 1. Osoby, ktoré vykonali službu,
	2. Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon služby,
	3. Zoznam kontrolovaných častí IS vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
		1. názov kontrolovanej časti IS s identifikáciou prostredia Objednávateľa,
		2. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (poskytnutou službou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad),
		3. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/atď),
		4. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený  a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania služby,
		5. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku IS. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (službou sa môžu doplniť/upresniť),
		6. prekročené alebo kritické  limitné stavy/správanie sa IS budú farebne odlíšené,
		7. označenie, či je alebo nie je vyhodnotené správanie sa časti IS za kritické
		8. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre atď),
		9. sumarizáciu kontrolovanej časti IS, ktorý obsahuje najmä:
			+ upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny IS,
			+ zoznam zaevidovaných Incidentov a Vád do Service Desk, vrátane Incidentov a Vád nahlásených cez Call Centrum Poskytovateľa  vzniknutých počas výkonu služby,
			+ identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí IS, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov a Vád, alebo Bezpečnostných incidentov,
			+ zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu služby,
			+ zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s  identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu služby.

## **Služby technickej a bezpečnostnej podpory**

1. Vyhodnocovanie nasadených verzií aplikácii, ich aktualizácii (patch manažment a upgrade nových verzií) a komponentov (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a SW licencie a služby tretích strán) súvisiacich s prevádzkou IS, okrem infraštruktúrneho prostredia, v ktorom bude prevádzkovaný IS, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie. Licencie a služby tretích strán použitých SW produktov a platforiem, knižníc, open source a platených riešení v IS a pod. Poskytovateľ pravidelne monitoruje a informuje Objednávateľa z pohľadu využívaných funkcionalít, finančných nákladov, zmien licenčnej politiky a ich právneho nároku na používanie v IS. Zoznam všetkých použitých SW riešení, licencií a služieb v rozsahu tejto zmluvy je súčasťou dokumentácie k IS. Pre vylúčenie pochybností, súčasťou služby je aplikačná úroveň nad operačným systémom.
2. Testovanie a implementácia opravných balíkov k jednotlivým komponentom, analýza dopadu implementácie aktualizácií a patchov do všetkých prostredí prevádzkovaných za účelom prevádzky IS.
3. Poskytovanie súčinnosti pri hľadaní vád služieb poskytovaných prevádzkovateľom infraštruktúry, cloudu, resp. cloudových služieb, na ktorom sú prevádzkované jednotlivé prostredia IS.
4. Ladenie výkonu IS s cieľom udržateľnosti odoziev systému v súlade s definovanými výkonnostnými požiadavkami. Poskytovateľ vyhodnocuje a navrhuje opatrenia, po ich schválení sa aplikujú do IS.
5. Vyhodnocovanie a návrh riešenia Incidentov a Vád, ktoré vznikajú v informačných systémoch tretích strán, s ktorými komunikuje IS alebo ktoré sú vyvolané informačnými systémami tretích strán. Poskytovateľ je povinný komunikovať riešenie s tretími stranami v prospech Objednávateľa s cieľom zadania Incidentu, alebo Vady, monitorovania jeho stavu a aplikovania zmien pre úspešné vyriešenie Incidentu, alebo Vady.
6. Správa a údržba dokumentácie k IS.
7. Konzultácie a odborné poradenstvo pri poskytovaní služieb technickej podpory.
8. Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie.
9. Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie.
10. V oblasti bezpečnosti IS a jeho prevádzky:
* Vyhodnocovanie bezpečnostných zraniteľností IS a Incidentov a Vád, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie,
* Monitorovanie bezpečnostných zraniteľností,
* Identifikácia rizík a dodanie zoznamu rizík Objednávateľovi,
* Navrhovanie riešení a následná implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie,
* Vyhodnocovanie záznamov z logov na základe vykonanej profylaktiky.
1. Navrhuje a implementuje do IS riešenia a prevádzkové postupy , ktoré sú v súlade s platnou legislatívou SR (napr. zákon o KB, Zákon o ITVS, vyhlášky, metodiky, metodickými pokynmi MIRRI).
2. V prípade legislatívnych zmien analyzuje dopad na zmenu IS a prevádzkových postupov a navrhuje ich úpravy.

## **Report (výkaz) k poskytnutým Službám**

1. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov:**
2. jednoznačný identifikátor Incidentu, alebo Vady,
3. názov Incidentu, alebo Vady,
4. kategória Incidentu, alebo Vady,
5. stav plnenia parametrov podľa SLA Zmluvy,
6. dátum nahlásenia,
7. skutočné lehoty jednotlivých plnení.
8. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre služby podľa bodu B a C:**
9. jednoznačný identifikátor realizovanej služby podpory,
10. zoznam dokumentov z vykonaných činností a podpory s označením jedinečnej verzie,
11. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon  z podporných činností a technickej podpory,
12. autor dokumentu za Poskytovateľa,
13. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov,
14. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument.
15. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu Zmeny IS v rámci Paušálnych služieb:**
16. jednoznačný identifikátor realizovanej zmeny,
17. názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
18. zoznam aktualizovanej dokumentácie.
19. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre Objednávkové služby (odpočet vykonaných služieb):**
20. jednoznačný identifikátor realizovanej služby,
21. názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
22. zoznam aktualizovanej dokumentácie.

## **Ďalšie štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v dokumentácií IS, ktorá je súčasťou poskytnutých podkladov Poskytovateľovi na základe predloženého podpísaného vyhlásenia Poskytovateľa o záväzku mlčanlivosti.**

## **Oprávnené osoby pre Paušálne služby:**

Za Objednávateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy  | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Za Poskytovateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe zmenových požiadaviek Objednávateľa rozvoj IS (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**CR**“). Objednávkové služby zahŕňajú zmeny funkčnosti IS, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia IS.

## **Spôsob elektronickej komunikácie:**

* prostredníctvom Service Desk Poskytovateľa (preferovaná varianta), vrátane priloženia formulára (preferovaná forma).
* Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa; pre takúto zmenu sa nevyžaduje uzavretie dodatku k SLA Zmluve a zmena je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia písomného oznámenia o úprave procesov Objednávateľa. Príslušné procesy (kroky) v rámci činností sa realizujú Objednávateľom a Poskytovateľom prostredníctvom Service Desk, ak nie je výslovne uvedené inak.

## **Zoznam činností – postup objednania:**

1. **Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu**
	1. Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu vytvorí Objednávateľ Požiadavku na zmenu (CR) v SD, ku ktorej pripojí v príslušných častiach vyplnený formulár, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah Požiadavky na zmenu.
	2. Na základe Objednávateľom vytvoreného CR Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2. Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky s detailným rozpadom MD (človekodní) podľa rolí. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácii slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je päť (5 ) pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, je možné lehotu, vzhľadom na väčší rozsah požadovanej zmeny predĺžiť, maximálne však na jeho dvojnásobok. Predĺžením lehoty, sa rovnakým pomerom predlžujú aj ostatné lehoty uvedené nižšie.
	3. Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2 je odsúhlasenie činnosti č. 1 Objednávateľom.
	4. Jednotlivé kroky v rámci činnosti sa realizujú prostredníctvom Service Desk.
2. **Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky**
	1. Na základe výstupov činností 1 Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov. Informácie o CR dodané Poskytovateľom budú zaznamenané v SD.
	2. Po doručení informácií Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do CR a doručiť ich Poskytovateľovi v lehote **do desať (10) pracovných dní** odo dňa doručenia informácií Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z informácií v CR bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaniu Objednávkových služieb.
	3. Poskytovateľ je povinný **do desať (10) pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezapracovanie pripomienky Objednávateľa.
	4. Objednávateľ je povinný **do sedem (7) pracovných** dní od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Objednávkových služieb.
	5. Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na schválenie Riadiacemu výboru.
	6. Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.
3. **Objednanie realizácie Objednávkových služieb**
4. Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.
5. **Realizácia Objednávkových služieb**
6. K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
7. Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
8. Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
9. Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.
10. **Otestovanie zmeny Poskytovateľom**
11. Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostrediach a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania security review podľa DevSecOps metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov. Tento krok sa uplatňuje primerane stavu prostredia na ktorom sa IS prevádzkuje, plné uplatnenie postupov DevSecOps sa predpokladá po vykonaní zmien rozvoja IS.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi vrátane zdrojových kódov Systému a zdrojových kódov testov.
13. **Akceptovanie Objednávkových služieb**

Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovej služby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Kategória Defektu*** | ***Popis*** | ***Povolený počet Defektov*** |
| Kritický (B/2) | Defekt s dopadom na základné funkcionality IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie. | 0 |
| Normálny (C/ 3) | Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie. | 2 |

1. **Zmenové príručky a dokumentácia**
	1. Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie (administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej vrátane dokumentácie k Systému) so zaznamenaním vykonaných zmien prostredníctvom sledovania zmien voči predchádzajúcej verzii. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou IS).
	2. Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom.
2. **Školenie**
	1. V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa.
3. **Eskalačný proces**
	1. V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

## **Ďalšie štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v dokumentácií IS, ktorá je súčasťou poskytnutých podkladov Poskytovateľovi na základe predloženého podpísaného vyhlásenia Poskytovateľa o záväzku mlčanlivosti.**

## **Oprávnené osoby pre Objednávkové služby:**

Za Objednávateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy  | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Za Poskytovateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Príloha č. 3: Formulár požiadavky na zmenu

**Požiadavka na zmenu**

**Základné informácie**

|  |  |
| --- | --- |
| Názov domény: |  |
| Modul / Časť: |  | Termín na PROD (T): |  |
| Vlastník zmenyObjednávateľ:Poskytovateľ: |  | Verzia dokumentu: |  |
| Hlavný Analytik Objednávateľ:Poskytovateľ: |  | Dátum verzie: |  |
| Hlavný ArchitektObjednávateľ:Poskytovateľ: |  | Hlavný TesterObjednávateľ:Poskytovateľ: |  |

**Distribučný zoznam**

| Od |  Funkcia | Dátum | Telefón / E-mail |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

| Komu  | Akcia\* | K dátumu | Telefón/ E-mail |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\*Akcia: Schválenie, Revízia, Pre informáciu, Založenie,...

**História verzií**

| Verzia | Dátum | Revidoval | Popis | Označenie zmien |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 |  |  | Iniciálna verzia požiadavky | Nie sú. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **Účel dokumentu**

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa** na zmeny IS, ktoré je potrebné analyzovať, navrhnúť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Poskytovateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol IS vytvorený a je prevádzkovaný *(napr. ak IS má stanovenú výkonnosť pre synchrónne volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd)*.

## **Cieľ a dôvody zmeny**

Cieľom a predmetom zmeny je:

## **Požiadavky**

***RQ.1: Názov požiadavky***

Popis požiadavky: Objednávateľ uvedie maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.

*Návrh riešenia:*

Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.

*Prácnosť implementácie RQ.1*

| ID | Popis aktivity | Rola1 | Rola2 | Rola3 | ... | Celkom za Aktivitu |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ |  |  |  |  |  |
| 2 | Implementácia riešenia |  |  |  |  |  |
| 3 | Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní  |  |  |  |  |  |
| 4 | Zapracovanie pripomienok |  |  |  |  |  |
| 5 | Príprava balíčka na PROD |  |  |  |  |  |
| 6 | Súčinnosť pri nasadení na PROD  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu za požiadavku** |  |  |  |  |  |

***RQ.2: Názov požiadavky***

Popis požiadavky: Objednávateľ uvedie maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.

*Návrh riešenia:*

Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.

*Prácnosť implementácie RQ.2*

| ID | Popis aktivity | Rola1 | Rola2 | Rola3 | ... | Celkom za Aktivitu |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ |  |  |  |  |  |
| 2 | Implementácia riešenia |  |  |  |  |  |
| 3 | Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní  |  |  |  |  |  |
| 4 | Zapracovanie pripomienok |  |  |  |  |  |
| 5 | Príprava balíčka na PROD |  |  |  |  |  |
| 6 | Súčinnosť pri nasadení na PROD  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu za požiadavku** |  |  |  |  |  |

## **Implementačné pravidlá – doplní Objednávateľ**

Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

## **Akceptačné kritériá**

**Plnenie akceptačných kritérií preukáže Poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov**. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené objednávateľom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

| ID | Popis Akceptačného kritéria | Kritický defekt  | Normálny defekt | Platí pre RQ | Tolerancia |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AC.1 | Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov | 0 | 0 |  | Žiadna |
| AC.2 | Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované  | 0 | 1 |  | Žiadna |
| AC.3 | Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede pre IS prebehne do 5 sekúnd | 0 | 0 |  | Žiadna |
| AC.4 | Odozva UI bude maximálne 5 sekund pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach) | 0 | 1 |  | Žiadna |
| AC.5 | Systém dokáže spracovať paralelne 200 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu | 0 | 0 |  | Žiadna |
| AC.6 | Integračné testovanie funkcionalít je úspešné a zdokumentované (zápis) | 0 | 1 |  | Žiadna |
| AC.7 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Legenda:**

***Kritický defekt*** *– Defekt s dopadom na základné funkcionality IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.*

***Normálny defekt****– Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.*

## **Mimo rozsahu požiadavky**

Doplní Poskytovateľ:

Uvedie sa exaktné vymedzenie rozsahu funkcionalít, ktoré nebudú realizované a ktoré Poskytovateľ navrhol počas návrhu riešenia ako zoznam, na ktorý upozorní Objednávateľa služby. Cieľom je určiť vymedzenie ohraničenia systému vyplývajúceho z návrhu riešenia, ktorý odsúhlasuje Objednávateľ.

## **Rozdelenie požiadaviek do realizačných fáz**

Doplní Objednávateľ:

Objednávateľ s prihliadnutím na plánované pravidelné vydávanie veľkých releasov, resp. pravidelné plánovanie vydávania releasov okolitých modulov integrovaných s IS navrhne rozdelenie požiadaviek a ich realizáciu do realizačných fáz s vymedzením rámcových termínov ich dodania. Poskytovateľ v harmonograme realizácie dodávky ich zohľadní a navrhne jednotlivé aktivity pre pokrytie úspešnej realizácie zmeny. Objednávateľ odsúhlasuje návrh harmonogramu.

## **Harmonogram realizácie dodávky**

Doplní Poskytovateľ:

| Krok | Popis  | Začiatok | Koniec | Trvanie | Poznámka |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |

## **Prácnosť podľa požiadaviek**

**Doplní Poskytovateľ**. Celková prácnosť vyjadrená v **človekodňoch** (MD) podľa jednotlivých rolí potrebných na úplnú realizáciu požiadaviek vrátane analýzy, návrhu riešenia, implementácie),  testovania vrátane podpory pri nasadení na prostredia určené objednávateľom podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov, posúdenia bezpečnosti a vykonania penetračných testov a projektového riadenia :

| ID | Popis  | Rola1 | Rola2 | Rola3 | ... | Celkom za RQ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RQ.1 |  |  |  |  |  |  |
| RQ.2 |  |  |  |  |  |  |
| RQ.3 |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu** |  |  |  |  |  |
| **Cena v EUR s DPH** |  |  |  |  |  |

## **Dopady**

Identifikované dopady definuje, doplní a upraví Poskytovateľ po vykonaní analýzy jednotlivých požiadaviek pre nasledovné oblasti:

* Architektúra,
* Integrácia na externé IS,
* Overenie zhody,
* Infraštruktúra,
* Výkonnosť,
* Prevádzka,
* Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu,
* Bezpečnosť,
* Deployment/DevSecOps,
* Iné v závislosti od charakteru zmeny.

## **Rozhodnutia**

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

| ID | Dátum | Zodpovedný | Popis rozhodnutia | Dopad na RQ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

## **Riziká**

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli identifikované tieto riziká:

| ID | Dátum | Vlastník | Popis rizika | Návrh mitigácie | Pravdepodobnosť | Dosah | Dopad na RQ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  | Zoznam opatrení, ktoré je možné vykonať na zmiernenie výskytu rizika | Takmer isté riziko / stredné riziko / nízke riziko výskytu | Vysoký – ovplyvní pokračovanie zmenyStredný – vyžiada si úpravy zmenyNízky – ovplyvní efektivitu zmeny, napr. z časového hľadiska dodania samotnej zmenovej požiadavky |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |

## **Požiadavky na súčinnosť objednávateľa**

Poskytovateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania:

| ID | Termín | Rieši | Popis požiadavky na súčinnosť | Odhad prácnosti | Stav dodania |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

## **Prílohy a odkazy na súvisiace dokumenty**

Objednávateľ vymedzí rozsah súvisiacej dokumentácie vrátane vymedzenia súvisiacej platnej a pripravovanej legislatívy. Poskytovateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení touto Zmluvou.

## **Pripomienky a spôsob zapracovania**

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zapracovania potvrdený Objednávateľom aj Poskytovateľom vrátane prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

| ID | Dátum | Zapísal | Popis pripomienky | Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,... | Stav OK / NOK |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

# Príloha č. 4: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Popis  | Rola1 v MD | Cena za MD Role1 v EUR bez DPH | Rola2 v MD | Cena za MD Role2 v EUR bez DPH | Rola3 v MD | Cena za MD Role3 v EUR bez DPH | Rola4 v MD | Cena za MD Role4 v EUR bez DPH | Rola5 v MD | Cena za MD Role5 v EUR bez DPH | Rola6 v MD | Cena za MD Role6 v EUR bez DPH | ... | Celkom za Aktivitu/RQ bez DPH |
| RQ.1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Implementácia riešenia |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Zapracovanie pripomienok |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Príprava balíčka na PROD |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Súčinnosť pri nasadení na PROD  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | ... Iné |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| RQ.2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| RQ.3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Spolu** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cena v EUR s DPH** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

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

# Príloha č. 6: Projekt Odovzdania znalostí

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie aktivity Odovzdania znalostí, cieľom ktorej je odovzdanie poskytovaných Služieb KIS NDS od Objednávateľa a doterajšieho Poskytovateľa Služieb a vytvorenia podmienok pre poskytovanie týchto Služieb novým poskytovateľom odo dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle požiadaviek a parametrov definovaných v budúcej zmluve.

## **Základná definícia**

Poskytovateľ je povinný vypracovať plán Projektu Odovzdania znalostí v zmysle ustanovení tejto prílohy a to minimálne v rozsahu:

1. Definovať organizačnú štruktúru projektového tímu,
2. Komunikačný plán,
3. Detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov.
4. Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných týždenných stretnutiach projektového tímu Projektu Odovzdania znalostí s cieľom informovať Objednávateľa o priebehu realizácie Projektu Odovzdania znalostí voči časovému harmonogramu, počas tranzitívnej periódy projektu podľa bodu 3.5 tejto zmluvy.
5. Poskytovateľ je povinný vypracovať v súčinnosti s Objednávateľom opis zavedenej metodiky na poskytovanie Paušálnych služieb podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy a Objednávkových služieb podľa Prílohy č. 2 SLA Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v súvislosti s prechodom znalostí z Objednávateľa a doterajšieho Poskytovateľa, a to najmä formou:

1. Poskytnutia technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie,
2. Inštruktáží tímu nového poskytovateľa tímom Poskytovateľa,
3. Informovanosti o poskytovaní Služieb doterajším Poskytovateľom Služieb tímu nového poskytovateľa za podpory tímu Objednávateľa (napr. riešenie Incidentov),
4. Konzultácií s kľúčovými osobami poskytovateľa

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť novému poskytovateľovi súčinnosť minimálne v rozsahu:

1. odovzdanie aktualizovanej dokumentácie IS (technickú, aplikačnú (administrátorskú), užívateľskú, prevádzkovú, inštalačnú,...),
2. odovzdanie aktuálnej systémovej dokumentácie – zdrojové kódy, aplikačná architektúra, parametre a nastavenia aplikácií a databáz, štruktúra databáz a nastavenia,
3. zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastneného Objednávateľom a prevzatého doterajším Poskytovateľom, ak také sú, na výmenných médiách dodaných, alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb,
4. odovzdanie všetkých hesiel k IS pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky,
5. administrácie otvorených Incidentov a požiadaviek, ktoré nebudú ukončené v rámci Služieb v súčinnosti s novým poskytovateľom,
6. oboznámenie Objednávateľa a nového poskytovateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu,
7. oboznámenie Objednávateľa a nového poskytovateľa so zdrojovými kódmi formou workshopu,
8. oboznámenia nového poskytovateľa s IS, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi formou workshopu,
9. oboznámenia nového poskytovateľa s relevantnou infraštruktúrou IS formou workshopu,
10. súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t. j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového poskytovateľa zabezpečiť prevádzku IS s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring IS,...),
11. súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie (modulu) na základe technickej príručky,
12. súčinnosť pri zaškolení pracovníkov, ktorí budú vykonávať služby prevádzky, údržby a podpory.

Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na akceptáciu výstupy viažuce sa na záverečný míľnik plánu Projektu Odovzdania znalostí najneskôr 21 pracovných dní pred dňom ukončenia poskytovania Služieb Projektu odovzdania znalostí.

Zmluvné strany sa dohodli, že Projekt Odovzdania znalostí končí dňom predchádzajúcim dňu začatia poskytovania služieb novým poskytovateľom, pričom do tohto dňa nesie plnú zodpovednosť za poskytovanie Služieb Poskytovateľ, avšak nie dlhšie ako 3 mesiace od skončenia platnosti Zmluvy.

## **Schvaľovanie výstupov**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že plán Projektu Odovzdania znalostí, všetky výstupy
alebo definované míľniky v zmysle tohto plánu musia byť schválené a akceptované Oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že vykoná kontrolu výstupu Projektu Odovzdania znalostí do päť pracovných dní odo dňa ich predloženia Poskytovateľom.
3. Výsledok Akceptačného konania výstupu Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časti sa Objednávateľ zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do troch pracovných dní od realizácie Akceptačného konania.
4. V prípade akceptácie akéhokoľvek výstupu uvedeného v bode 1, vyhotoví Poskytovateľ do troch pracovných dní písomný Akceptačný protokol, ktorý bude podpísaný Oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä:
5. dátum odovzdania a prevzatia výstupu Projektu Odovzdania znalostí,
6. popis poskytnutého výstupu Projektu Odovzdania znalostí,
7. uvedenie prípadne zistených nedostatkov, ktoré musí Poskytovateľ ešte odstrániť s uvedením záväznej lehoty na ich odstránenie,
8. potvrdenie, že výstup Projektu Odovzdania znalostí je v súlade s plánom Projektu Odovzdania znalostí, prípadne inými podmienkami, dohodnutými v príslušnej prílohe alebo dokumente, tvoriacich súčasť tejto SLA Zmluvy,
9. potvrdenie, že boli dodané všetky zmluvne dohodnuté dokumentácie.
10. Ak výstup Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časť Objednávateľom akceptovaný nebude, Objednávateľ je v zmysle bodu B.3 tejto prílohy povinný písomne oznámiť
túto skutočnosť Poskytovateľovi aj s výhradami, pre ktoré míľnik nebol akceptovaný. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán, prostredníctvom ktorého vykoná kroky
na odstránenie výhrad a predloží ho Objednávateľovi na akceptáciu. Zároveň
je Poskytovateľ povinný ďalej pokračovať v zmysle plánu Projektu Odovzdania znalostí. Po odstránení všetkých výhrad, Poskytovateľ opätovne predloží neakceptovaný výstup Projektu Odovzdania znalostí alebo jeho časť Objednávateľovi na opätovnú akceptáciu.

## **Termíny realizácie Projektu Odovzdania znalostí**

Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie aj za súčinnosti nového poskytovateľa,
aby novému poskytovateľovi odovzdal prevádzku IS v čiastkových termínoch podľa tabuľky nižšie, najneskôr v lehote troch mesiacov od účinnosti novej zmluvy s novým poskytovateľom.

Termínový harmonogram Projektu Odovzdania znalostí o údržbe a prevádzke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Termín** **(pracovné dni)** | **Predmet**  | **Výstup/Forma** |
| T + 0 prac. dní | Začiatok Tranzitívnej periódy |  |
| T + 10 prac. dní | Odovzdanie dokumentácie a zdrojových kódov podľa v rozsahu tejto prílohy | Dokumenty |
| T + 15 prac. dní | Odovzdanie hesiel a prevádzkovej dokumentácie (napr. otvorených Incidentov) podľa tejto prílohy | Dokumenty |
| T + 20 prac. dní | Workshop k dokumentácii podľa tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 30 prac. dní | Workshop k architektúre a zdrojovým kódom podľa tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 30 prac. dní | Workshop k infraštruktúre podľa tejto prílohy | Workshop v rozsahu max. 2 x 4hodín |
| T + 40 prac. dní | Súčinnosť pri pilotnej podpore podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |
| T + 50 prac. dní | Súčinnosť pri testovacej inštalácii podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |
| T + 55 prac. dní | Súčinnosť pri školení podľa tejto prílohy | Zoznam overených činností |

Jednotlivé časti harmonogramu a ich termíny sa môžu posunúť alebo presunúť podľa skutočne vykonávaných činností a potrieb etapy.

## **Dokumentácia pre informačné systémy**

Dokumentácia sa riadi **Vyhláškou o riadení projektov** a obsahuje minimálne:

1. **Technická príručka:**
	1. Základné informácie o aplikácii,
	2. Požiadavky na základné HW a SW prostredie,
	3. Popis aplikácie (po moduloch ak je o relevantné),
	4. Postup inštalácie aplikácie,
	5. Nové spustenie aplikácie,
	6. Nasadenie novej verzie aplikácie,
	7. Konfigurácia aplikácie,
	8. Monitoring a údržba,
	9. Riešenie možných problémov,
	10. Zálohovanie a obnova zo zálohy.
2. **Administrátorská príručka:**
	1. Spáva aplikácie/systému,
	2. Správa používateľov systému,
	3. Správa skupín používateľov,
	4. Prístupové práva - prideľovanie prístupových práv a správa.
3. **Správa parametrov aplikácie:**
	1. Správa číselníkov,
	2. Nastavenia pracovnej stanice.
4. **Používateľská príručka:**
	1. Popis používateľského prostredia,
	2. Úvodné nastavenia,
	3. Popis funkcionalít aplikácie (po moduloch) popis základného ovládania a používania dokumentácie pre konkrétne informačné systémy, sa môže byť formálne usporiadané odlišné. Obsahovo ale bude obsahovať vymedzené oblasti.

# Príloha č. 7: Zoznam kľúčových expertov

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov pozície kľúčového experta**  | **Titul, Meno, Priezvisko** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |
| **6** |  |  |
| **7** |  |  |
| **8** |  |  |
| **9** |  |  |
| **10** |  |  |
| **11** |  |  |
| **12** |  |  |
| **13** |  |  |
| **14** |  |  |
| **15** |  |  |
| **16** |  |  |
| **17** |  |  |
| **18** |  |  |

# Príloha č. 8: Špecifikácia ceny

**Tabuľka č. 1 – Cena za paušálne služby a za projekt odovzdania znalostí**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka č.** | **Názov služby** | **Cena za mesiac v EUR bez DPH** | **Počet mesiacov** | **Cena spolu v EUR bez DPH** | **Cena spolu v EUR s DPH** |
| 1 | Paušálne služby KIS NDS podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy (to jest cena za 48 mesiacov poskytovania služby) |   | 48 |   |   |
| 2 | Paušálne služby KIS NDS podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy poskytnuté na základe Opcie č. 1 na ďalších 12 mesiacov |   | 12 |   |   |
| 3 | Paušálne služby KIS NDS podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy poskytnuté na základe Opcie č. 2 na ďalších 12 mesiacov |   | 12 |   |   |
| 4 | Služby počas tranzitívnej periódy podľa tejto zmluvy v zmysle Prílohy č. 6 SLA Zmluvy, vrátane paušálnych služieb podľa Prílohy č. 1 SLA Zmluvy na obdobie 3 mesiacov |   | 3 |   |   |
|  | **Celková cena za Paušálne služby a Projekt odovzdanie znalostí v Eur** |  |  |
|  | **Celková cena za Paušálne služby v Eur** |  |  |
|  | **Celková cena za Projekt odovzdanie znalostí v Eur** |  |  |

**Tabuľka č. 2 – Cena za objednávkové služby**

Cena za objednávkové služby sa určuje ako maximálna cena za celkový počet čerpateľných človeko dní v rámci rozvojových aktivít podľa tabuľky č. 2 nižšie. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Objednávateľ nie je povinný čerpať žiaden objem objednávkových služieb.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rola č.** | **Názov role** | **Cena za človekodeň role v EUR bez DPH** | **DPH v EUR** | **Predpokladanýmaximálny počet čerpateľných človekodní za danú rolu** | **Maximálna cena za rolu v EUR s DPH**Násobok ceny za MD a max. predpokladaného počtu MD |
| 1. | Projektový manažér  |  |   | **750** |   |
| 2. | IT Architekt |  |  | **800** |  |
| 3. | IT Architekt SAP |  |   | **700** |   |
| 4. | Procesný špecialista, Business Analytik |  |  | **700** |  |
| 5. | Špecialista procesov SAP |  |  | **900** |  |
| 6. | Špecialista bezpečnosti informačných systémov |  |  | **250** |  |
| 7. | IT Analytik |  |  | **1 000** |  |
| 8. | Analytik a návrhár SAP |  |  | **750** |  |
| 9. | Programátor (JAVA, .NET, alebo ekvivalent) |  |  | **6 000** |  |
|  | Programátor SAP |  |  | **2 000** |  |
|  | Databázový špecialista |  |  | **2 200** |  |
|  | Tester |  |  | **2 500** |  |
|  | QA a release manager |  |  | **500** |  |
|  | Dokumentarista |  |  | **500** |  |
|  | Iný expert (minoritné špecifické role ako expert infraštruktúry, GIS expert a podobne, ktorých využitie v rámci rozvoja bude skôr na úrovni konzultácii na vyžiadanie) |  |  | **500** |  |
|  | Maximálna cena celkomSúčet položiek Maximálna cena za rolu na riadkoch 1 až 15. |  |  | **20 050** |  |

# Príloha č. 9: Popis Komplexného informačného systému Národnej diaľničnej spoločnosti, a.s.

Za ***Komplexný informačný systém Národnej diaľničnej spoločnosti, a.s.*** (ďalej len „**KIS NDS**“) sa pre účely tohto dokumentu považuje softvérová, aplikačná výbava nad úrovňou operačných systémov a to tak treťostranné softvérové produkty, ako aj proprietárne vyvinuté pre Národnú diaľničnú spoločnosť a.s.. Predmetom zákazky nie je starostlivosť o hardvérovú výbavu a operačné systémy ako ani o iné infraštruktúrne komponenty verejného obstarávateľa ako firewally, siete a podobne.

# Popis existujúceho stavu riešenia

KIS NDS je základným informačný systém Národnej diaľničnej spoločnosti a.s. v ktorom sa vykonáva komplexná agenda spoločnosti, zabezpečuje ekonomickú agendu, interné činnosti, investičnú výstavbu, elektronický výkon registratúrnych procesov, poskytuje centrálnu integračnú platformu a pokrýva aj ďalšie činnosti. Základný popis súčasného stavu sa nachádza nižšie. Podrobný popis, ako aj dokumentácia ku KIS NDS bude sprístupnená uchádzačom vyzvanými na predloženie ponúk podľa §68 zákona o verejnom obstarávaní.

Jednotlivé časti KIS NDS sú znázornené v nasledovnej schéme:



obr. 1 - logická schéma KIS NDS

pričom pod Externými rozhraniami rozumieme:

* integrácia s inými systémami NDS (napr. Dochádzkový systém, www.ndsas.sk, SPIN, atď.)
* integrácia s vonkajším svetom (napr. SSC, NBS, yahoo weather, atď.)

Mapovanie procesných oblastí, požadovaných pokryť v rámci KIS NDS na navrhnuté moduly, je nasledovné:



obr. 2 - schéma pokrytia procesných domén komponentmi KIS NDS

Agenda pre jednotlivé úseky je pokrytá v špecializovaných systémoch, kde odbory disponujú vysokou mierou prepojenia na spolupracujúce útvary. Informácie, podklady sú odovzdávané v elektronickej forme v priebehu celého spracovania agendy. Elektronická komunikácia je považovaná za záväzný spôsob predkladania informácií, požiadaviek. Informácie sú umiestnené a spravované centrálne, sú navzájom konsolidované, z nich sú spracovávané podklady pre vedenie spoločnosti. Konsolidácia podkladov prebieha automaticky zabezpečením prepojenia vstupných kontrol dát jednotlivých častí systému (číselníky). V prípade zistenia rozdielov prebehne oprava údajov a následné spresnenie vstupných kontrol ako aj synchronizačných mechanizmov pri konsolidácii za viaceré úseky / dátové zdroje. Procesné nadväznosti medzi úsekmi / odbormi sú podchytené a kontrolovateľné v rámci automatických rozhraní ako aj prostredníctvom workflow (Procesný Engine) riešenia.

Jednotlivé systémy prostredníctvom integračnej platformy ponúkajú definované služby na využitie všetkým záujemcom.

## **Autentifikácia / autorizácia**

### **Používatelia**

Používatelia systémov KIS NDS sú uložení v Active Directory, kam sa pravidelne raz denne synchronizujú všetky zmeny zo SAP HR. Zároveň sa zmeny replikujú do ďalších inštancií Active Directory v rámci Internej infraštruktúry.

Nakoľko SAP HR je primárny systém využívaný personálnym odborom na evidenciu zamestnancov, je vždy zabezpečená včasná aktualizácia pohybov zamestnanca s dopadom na prístupy do

* modulov KIS NDS
* systémov Internej infraštruktúry (predovšetkým mailový účet)

bez nutnosti administrátorských zásahov.

### **Autentifikácia**

Prihlasovanie do systémov KIS NDS je riešené pomocou doménového SSO (single sign-on) - to znamená, že prihlásením do operačného systému Windows (v NDS sa využíva prihlasovanie cez doménu NDS), sú používatelia automaticky prihlásení aj do konkrétnych systémov KIS NDS.



obr. 3 - schéma SSO riešenie pomocou prihlasovania do Windows domény

Používateľ sa v prvom kroku (1) počas prihlásenia do systému autentifikuje voči centrálnej autentifikačnej a autorizačnej autorite, následne sa mu priradí TOKEN (2), ktorý nesie informáciu o prihlásenom používateľovi. Ostatné pristupované komponenty jednotlivých systémov už nevyžadujú od používateľa znovu zadanie autentifikačných údajov, identitu používateľa overujú voči centrálnej autentifikačnej a autorizačnej autorite pomocou TOKENU (3).

### **Autorizácia**

Autorizácia je postavená na tzv. Kompetenčnej matici. Ide o obraz SAP HR pracovných pozícií, ktorým sú priradené konkrétne roly. Ak je nový zamestnanec priradený na konkrétnu pozíciu, dostáva automaticky aj roly, ktoré tejto pozícii náležia.

Kompetenčné matice modelujú a definujú riadenie prístupu k jednotlivým častiam používateľských rozhraní a ich funkcionalitám, zároveň sú využité na riadenie prístupu k dokumentom v centrálnom úložisku dokumentov. Umožňujú systematicky riadiť a mať prehľad o aktuálnych oprávneniach konkrétneho používateľa, resp. naopak – získať prehľad všetkých používateľov s danými oprávneniami.

Oprávnenia konkrétneho používateľa sú v kompetenčnej matici determinované dvomi faktormi –

* umiestnením v organizačnej štruktúre – organizačná štruktúra popisuje základnú hierarchiu organizácie (vedúci oddelení) a vzťahy používateľov (zamestnancov) nadriadený-podriadený, využitie tohto základného vzťahu je uplatnené pri aktivitách typu schvaľovanie žiadanky nadriadeným, prístup k dátam oddelení pre vedúcich oddelení, atď.
* rolami v systéme – väčšina funkcionalít a prístupov v systémoch je podmienená konkrétnymi rolami, definujúcimi oprávnenie daného používateľa pracovať s týmito funkcionalitami, prípadne pristupovať k daným dokumentom. Roly sú vytvárané nezávisle na organizačnej štruktúre spoločnosti – spravidla sú prideľované podľa pracovného zaradenia (viď nižšie)

Správa rol kompetenčnej matice je riešená cez obrazovky dedikovanej záložky Portálu, reálne sa táto časť Kompetenčnej matice ukladá do XML v databáze. Existuje schvaľovací proces prideľovania rol používateľom, konkrétne roly majú priradené schvaľovateľov, ktorí ich musia potvrdzovať.

Jednotlivé systémy KIS NDS majú k definovaným roliam pridelené konkrétne oprávnenia - správa oprávnení na úrovni rola -> oprávnenia sú riešené podľa možností a potrieb jednotlivých systémov priamo v nich. Najzložitejší mechanizmus z tohto pohľadu je v SAP ERP, kde roly definujú iba základné prístupy k jednotlivým modulom a väčšina oprávnení sa používateľom dopĺňa priamo v SAP ERP.

Preložením údajov kompetenčnej matice (priradenia rol k prac. pozíciám) údajmi o obsadení prac. pozícií konkrétnymi používateľmi sa vygeneruje zoznam AD skupín, ktoré sa priradia jednotlivým používateľským záznamom v Active Directory. Systémy v procese autorizácie teda nekontrolujú samotnú kompetenčnú maticu, ale len jej obraz v podobe príslušnosti prihláseného používateľa do AD skupín (groups) reprezentujúcich jednotlivé oprávnenia kompetenčnej matice.

## **SAP ERP**

Pokrytie modulmi SAP ERP z pohľadu jednotlivých procesných oblastí je znázornené nižšie:



obr. 4 - schéma pokrytia procesných oblastí modulmi SAP ERP

### **Štandardné moduly SAP ERP**

V rámci KIS NDS sa využívajú nasledovné štandardné moduly SAP ERP:

* FI - modul finančné účtovníctvo predstavuje časť aplikácie, ktorá slúži na zaevidovanie všetkých obchodných a následne účtovných operácií. Jeho hlavnou úlohou je zabezpečiť zobrazenie účtovníctva, ktoré príslušné účtovné jednotky vedú. Pritom sa zohľadňuje i potreba integrácie s inými oblasťami, ako sú napríklad predaj a distribúcia, obstarávanie a evidencia zásob, či nákladové účtovníctvo (controlling).

Pri detailnejšom pohľade hovoríme hlavne o tzv. hlavnej knihe a vedľajších (pomocných) knihách. Práve hlavná kniha slúži jednak na priame zadávanie, ale i na zber všetkých obchodných prípadov, ktoré vznikajú prioritne v iných oblastiach (napr. pri predaji tovaru alebo služieb v oblasti predaja a distribúcie). Vtedy sa vzájomným prepojením s finančným účtovníctvom cez automatické účtovania zabezpečuje zaevidovanie účtovného prípadu na jednotlivé účty hlavnej knihy. Tak sa zabezpečuje, aby všetky procesy boli podľa požiadaviek rozličných autorít zaznamenané.

* FI-AA(AM) - modul investičný majetok zabezpečuje predovšetkým nasledovné požiadavky:
	+ evidencia a správa investičného/neinvestičného, dlhodobého/krátkodobého majetku
	+ pasportizácia nehnuteľného majetku
	+ správa pohybov majetku (zaradenie, zmeny, vyradenie)
	+ odpisy majetku
	+ výpočet obstarávacej ceny majetku nehnuteľnosti: automatické priradenie
		- stavebných nákladov,
		- rozdielov voči znaleckým posudkom,
		- stavebných nákladov vzniknutých činnosťou obstarávateľa
		- realizácia priradení dotácií k nehnuteľnostiam vrátane automatického zaúčtovania
		- účtovanie kapitalizácie úrokov ku predmetnému majetku (úroky úverov hradené z tranží čerpania dotácií, potrebná alokácia úrokov k jednotlivým tranžiam)
	+ evidencia a účtovanie vyvolaných investícií
	+ účtovanie majetku v predčasnom užívaní
	+ výkazníctvo za majetok požadované v rozsahu potrieb inventarizácie
	+ prehľady majetku s možnosťou filtrovania podľa kritérií
* REM - modul riadenia nehnuteľností - využíva sa na správu majetku NDS prenajímaného iným subjektom (napr. odpočívadlá) vrátane fakturačného procesu.
* CO - modul Controlling umožňuje sledovanie plánovaných a skutočných tokov nákladov na nákladových a ziskových strediskách (organizovaných v štandardnej hierarchii a alternatívnych skupinách), vnútropodnikových zákazkách, prípadne ďalších atribútoch pre vyhodnotenie profitability v rámci definovaného nákladového okruhu ako základnej organizačnej jednotky CO.

Vyhodnotenie CO objektov je možné vo výkazoch hospodárenia za jednotlivé úrovne riadenia alebo za organizáciu ako celok s vysledovaním na jednotlivých koncových alebo medzisúčtových hodnotách.

Do systému SAP je controlling integrovaný najmä prostredníctvom výsledovkových účtov hlavnej knihy, ktoré vystupujú v podobe nákladových (a výnosových) druhov.

* PS/IM - modul riadenia projektov a investícií - využíva sa na:
	+ evidencia investičných akcií (tzv. ŠPP), na ktoré sa účtujú investičné náklady (faktúry)
	+ evidencia investičných plánov
* SD - modul predaja a distribúcie pokrýva tieto procesy:
	+ predaj, distribúcia a fakturácia
	+ správa odberateľov
* MM - modul materiálového hospodárstva sa realizujú procesy v oblasti nákupu a skladového hospodárstva. Na základe aktuálnych dát sa vytvárajú dispozície a požiadavky na obstaranie. Na ne nadväzujú obchodné prípady nákupu, počínajúc ponukou, cez kontrakty a objednávky až po likvidáciu dodávateľských faktúr. Zásoby materiálov sú sledované podľa množstva a aktuálne oceňované vo vnútropodnikovej cene s automatickou aktualizáciou účtovných hodnôt na účtoch hlavnej knihy.

Schvaľovacie procesy (objednávka, dodávateľská faktúra) sú realizované pomocou modulu SAP WF a Integračnej platformy (resp. Procesného engine).

Primárne ide o funkcionality:

* + evidencia dodávateľov
	+ evidencia materiálu
	+ spracovanie žiadaniek (POBJ) a objednávok (OBJ) vrátane schvaľovania
	+ príjem materiálu a vedenie stavu zásob
	+ likvidácia faktúr k objednávkam
* PM - modul údržby podporuje pri plánovaní, spracovaní a zúčtovaní opatrení údržby celú oblasť údržby, robí tak procesy v údržbe transparentné a je základom pre rozhodnutie týkajúce sa nákladných opráv, náhrad investícií, alebo zmien stratégie údržby. Modul PM je integrovanou časťou systému SAP, čím NDS získava:
	+ jednotnú evidenciu zariadení a prostriedkov, na ktorých sa realizuje údržba
	+ evidenciu a vyhodnocovanie histórie opráv z technického aj účtovného pohľadu
	+ okamžitý prehľad o stave každého zariadenia
	+ plánovanie opráv
	+ objednávanie náhradných dielov

Súčasťou modulu PM sú nasledujúce funkčné celky, ktorých nastavenie a použitie zabezpečí požadované procesy a podprocesy:

* správa technických objektov
* technické evidencie všetkých prostriedkov, ktorých sa bude údržba týkať (evidencia prevádzkových parametrov, evidencia dôležitosti prevádzok (priorít))
* automatické sledovanie termínov + hlásenie údržby
* zákazky údržby (príkazy k práci)
* v rámci zákazky údržby je možné plánovať, evidovať a objednávať
	+ - výkony vlastných pracovníkov údržby
		- výkony externých firiem
		- vlastné náhradné diely
		- nakupovaný materiál
	+ plánovaná a preventívna údržba
	+ evidencia činností , ktoré sú dané zákonom alebo odporučením výrobcu
* HR - modul miezd a personalistiky - sa člení na časti:
	+ PA – Personálna administrácia (Kmeňové dáta pracovníka):
		- zabezpečenie evidovania kmeňových dát pracovníkov (základných aj pohybových)
		- personálne procesy (nástup zamestnanca, výstup, organizačné zmeny a pod.)
	+ PT – Časový manažment
		- kalendáre pracovnej doby a ich individuálne úpravy
		- sledovanie nároku na neprítomnosti
		- spracovanie dochádzky
	+ PY – Mzdy
		- Proces zúčtovania miezd a platov
		- Katalóg mzdových druhov
		- Rozhranie s inými modulmi - prevod účtovného dokladu do FI a banking
		- Rozhranie s Dochádzkovým systémom
	+ PD – Personálne plánovanie a rozvoj - prepojenie organizačného manažmentu s personalistikou – vytvorenie hierarchie medzi organizačnými objektmi a ich vzájomné prepojenie (kvalifikácie, vzdelávanie, plánovanie personálnych kapacít a podobne)

### **Custom moduly SAP**

Okrem vyššie popísaných základných modulov SAP ERP boli v rámci KIS NDS vytvorené aj moduly na mieru pre potreby NDS:

* ZF alias ZF200 je zákaznícka nadstavba nad modulmi FI a FI-AA/PS, ktorá využíva ich kmeňové a pohybové dáta, ako aj vlastné dáta vo vlastných neštandardných dátových štruktúrach. Aplikácia bola vytvorená pre potreby fondového financovania, ktoré  pozostáva najmä zo:
	+ sledovania stavu čerpaní jednotlivých zdrojov financovania (fondov)
	+ žiadostí o refundácie
	+ preúčtovania zdrojov financovania
* OE - Operatívna evidencia + STAZka - customizácia na pomedzí modulov PM, MM a CO pre potreby prevádzkového úseku, ktorá slúži na evidenciu nákladov na zamestnancov, pričom zohľadňuje jednak vykonávané činnosti, jednak materiál, ktorý zamestnanec v rámci nich spotreboval (vrátane napr. kancelárskych potrieb). STAZka rieši primárne výkazy jázd mobilnými mechanizmami NDS
* Výkazy - rôzne formy výkazov v zmysle legislatívy - napr. výkaz DPH, súvaha a výsledovka (všetky v spolupráci s Portálom, kde sa výkazy formátujú do predpísanej podoby), kontrolný výkaz DPH, daň z motorových vozidiel, atď.

## **Portál**

Pod Portálom rozumieme intranetový portál, ktorý slúži ako univerzálne rozhranie pre všeobecne dostupné oblasti (teda nie špecifické funkcionality pokrývané dedikovanými systémami). Portál je postavený na opensource riešení Liferay Standard Edition nasadenom v aplikačnom serveri Glassfish v HA (High Availability – vysoká dostupnosť) konfigurácii na dvoch Windows serveroch, na ktoré používatelia pristupujú cez loadbalancer (Linux server).

Kľúčové funkcionality Portálu v jednotlivých záložkách:

* Infocentrum - základný nástroj na publikovanie informácií pre zamestnancov (smernice, org. štruktúra, oznamy, formuláre)
* Moje úlohy - univerzálny zásobník úloh, z ktorých najdôležitejšie typy sú:
	+ schvaľovanie a pripomienkovanie dokumentov
	+ schvaľovanie faktúr a výkupových zmlúv
	+ schvaľovanie zádržného
	+ spracovanie rezerv
	+ spracovanie poštových poukážok
* generovanie legislatívou predpísaných tlačív (napr. súvaha-výsledovka, výkaz DPH, ...)
* práca s dokumentami - vyhľadávanie, aktualizácia, atď.
* naše stavby - základný prehľad o stavebných investíciách (stavbách) vedených v systéme RIV vrátane reportu s prehľadom majetko-právneho vysporiadania pozemkov (doťahované z GIS)
* reporty - reporty, ktoré sa "nezmestili" do BI, prípadne SAPu
* KDF - kniha došlých faktúr - prehľad došlých faktúr vrátane dôležitých informácií ohľadom schvaľovacieho procesu a úhrad

V súčasnosti je v portálovom riešení použitý Liferay Portal Standard Edition 5.2.3, ktorý je OpenSource bezplatnou verziou komerčnej verzie Enterprise Edition (čiže bez platenej podpory a niektorých ďalších features).

Glassfish aplikačný je vydaný pod duálnou licenciou *Common Development and Distribution License (CDDL) v1.0* a *GNU General Public License (GPL) v2*, ktoré neobmedzujú jeho použitie na komerčné účely.

## **Registratúra**

Systém Registratúra je postavený na produkte eOffice. Jeho primárna funkcionalita sa zameriava na:

* pokrytie kompletného životného cyklu registratúrnych dokumentov – záznamov, a to od ich vzniku, resp. príchodu do organizácie, cez evidenciu, ich skenovanie, vloženie do spisu až po ich vybavenie, včítane odborných činností správcu registratúry.
* pokrytie kompletného životného cyklu spisov – od vzniku, cez vybavovanie, uzavretie, presun do registratúrneho strediska až po vyraďovacie konanie
* podpora pre evidenciu a spracovanie všetkých typov záznamov na ľubovoľnom médiu (papier, elektronický súbor) doručená ľubovoľným spôsobom (pošta, kuriér, email, fax, elektronická podateľňa, atď.) – podpora doručených i odoslaných záznamov
* automatické prideľovanie znaku hodnoty a lehoty uloženia po priradení spisu ku príslušnej registratúrnej značke v Registratúrnom pláne, sledovanie lehôt
* procesy registratúrneho strediska
* custom riešenie pre spracovanie došlých faktúr
* integrácia na ostatné časti KIS NDS, predovšetkým na
	+ schvaľovacie workflowy,
	+ správu používateľov a oprávnení
	+ DMS

Systém je vytvorené ako custom aplikácia v jazyku .NET, ktorá je nasadená v serveri IIS. Ako databázové úložisko využíva Microsoft SQL platformu, dokumenty ukladá do DMS cez SOAP rozhranie (napriamo t.j. mimo Integračnej platformy). S ostatnými modulmi KIS NDS (Portál a Procesný Engine) komunikuje pomocou SOAP protokolu cez Integračnú platformu.

## **GIS**

GIS je systém, ktorý slúži predovšetkým v oblasti výkupu pozemkov. Je postavený ako .NET aplikácia (tučný klient) nad technológiou Microstation (https://www.bentley.com/en/products/brands/microstation). Ide o produktové riešenie. Databázové úložisko je MS SQL.

Hlavné funkcionality systému

* komplexný systém na správu pozemkov v majetku NDS alebo v pláne výkupu a údajov KN
* evidencia pozemkov, budov a iných nehnuteľností
* evidencia geometrických plánov s podrobným spracovaním údajov k výkupom a návrhom
* tvorba zmlúv a výkupov priamo v systéme z importovaných vecí Geometrického plánu (ďalej len GP)
* modul na správu daní z nehnuteľností (evidencia výberu dane, oznamovacia povinnosť
* delenie a zlučovanie pozemkov
* farebne rozlíšená mapka pozemkov s ohľadom na stav výkupu
* spracovanie Katastra nehnuteľností (ďalej len KN) alebo GP
* OrtoFoto mapy ako ďalšia editovateľná vrstva v GP alebo KN
* zobrazovanie importovaných dát z KN, migrácia údajov KN cez zvláštny modul
* integrácia na ostatné systémy KIS NDS pre prierezové procesy
	+ nahadzovanie zmlúv za výkupy do schvaľovacieho procesu
	+ vecné schvaľovanie výmerov za daň z nehnuteľnosti
	+ ukladanie zmlúv do DMS

## **RIV**

Systém Riadenie Investičnej Výstavby (RIV) zahŕňa komplexné riešenie riadenia a sledovania stavebných projektov od počiatku (príprava) až do ich dokončenia (odovzdanie do plnohodnotnej prevádzky) vrátane (i priebežného) vyhodnotenia finančných nákladov na realizáciu projektu, sledovanie harmonogramov, kontroly plnenia, tvorby stavebných, ako sú súpisné listy, výkazy, atď.

Činnosti spojené so stavebnou činnosťou, ktoré RIV pokrýva, sa dajú rozdeliť do týchto oblastí:

* práca s investičným plánom - sledovanie naplnenia kapacít firmy, resp. jednotlivých organizačných útvarov, poskytovanie prehľadov o všetkých pripravovaných, prevádzaných a ukončených projektoch.

poznámka: aktuálne sa používa v obmedzenej miere

* práca so stavbou - vytváranie súpisu prác (vrátane importu a exportu do dohodnutých formátov), automatické prevzatie cien z dátovej základne do rozpočtu, rozpočtové kalkulácie, zmenové konania
* správa dátových báz - správa všetkých cenníkov a triednikov (podpora oficiálneho Triednika stavebných prác stanoveného príslušnou štátnou inštitúciou (aktuálne Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR)
* ekonomické vyhodnocovanie stavby, práca s rozpočtom - možnosť hodnotiť priebeh stavby z finančného pohľadu, analyzovať možné ekonomické riziká a reagovať na ne, tvorbu a zmeny reportov a prácu s rozpočtami (rozpočtové zmeny a dodatky)
* podpora pre vytváranie dokumentov stavby - systém vie participovať na príprave dokumentov, ktoré s projektami v ňom vedenými primárne súvisia (napr. výkaz prác ako podklad do fakturácie)
* integrácia na ostatné moduly KIS NDS (primárne Portál, Procesný engine a SAP ERP)

## **Integračná platforma / Procesný engine**

IP plní funkciu integrácie na systémy NDS a zároveň zabezpečuje implementáciu podnikových procesov v rámci KIS NDS pomocou nástrojov orchestrácie služieb (BPEL).



obr. 5 - základná integračná schéma KIS NDS

Oracle SOA Suite 10g beží na aplikačnom serveri s predsadeným HTTP serverom (OHS). Aplikačný server tvoria 3 OC4J kontajnery (home, oc4j\_singleton, oc4j\_soa).



obr. 6 - moduly v rámci OC4J

Ako repozitár pre SOA Suite je požívaná Oracle DB 10g.

Integračné rozhrania sú vytvorené v podobe BPEL procesov, na riešenie úloh používateľov je využívaný komponent Human Task Engine.

Okrem BPEL procesov sú na Integračnej platforme nasadené dve pomocné integračné rozhrania -

* generátor ID - generuje unikátne identifikátory v rámci stanovených číselných radov (využíva sa pre faktúry a zmluvy)
* DMS fasáda - nadstavba nad API vybudovaným v rámci DMS systému, medzi platformami java a .NET, neskôr sa do nej doplnilo niekoľko pomocných funkcií (mirroring faktúr do databázy KDF, automatické dopĺňanie oprávnení na niektoré typy dokumentov)

Integračná platforma zabezpečuje integráciu jednak:

* systémov - jeden systém využíva služby iného - napr. Portál v záložke Naše stavby využíva služby RIV na vyhľadávanie a zobrazenie detailu stavieb

ako aj

* procesov (tzv. orchestrácia služieb) - v prostredí KIS NDS sa jedná najmä o schvaľovanie (workflow) rôzneho typu, kde kľúčovým prvkom sú úlohy na používateľov (Human Tasky). Z tohto pohľadu nazývame Integračnú platformu v KIS NDS aj Procesný engine.

Dôležité črty riešenia Integračnej platformy v KIS NDS:

* synchronizácia medzi procesmi sa robí pomocou queue v DB tabuľke KIS\_QUEUE.
* na integráciu s DMS sa využíva JEE aplikácia „DMS facade“. Okrem IP využíva rozhranie vystavené fasádou aj portál.
* procesy sú zoskupené do modulov podľa účelu (všeobecné/špecifické), integrovaného systému (AD, SAP, RIV, GIS, REG) a funkcionality (faktúry, objednávky, zádržné, účtovanie, atď.).
* synchrónne procesy v doméne public tvoria rozhranie pre portál.
* implementáciu tvorí približne cca 140 BPEL procesov, pričom komplexita procesov kolíše. Vyjadrené počtom riadkov kódu je to od 300 po 6000, pričom väčšina procesov sa pohybuje približne na úrovni 2500 riadkov kódu. Moduly s najväčšou komplexitou sú: build\_if\_ad, build\_if\_ad\_public, build\_if\_faktura, build\_if\_riv\_sap, build\_if\_riv\_sap\_public, build\_if\_vseobecna\_uloha, build\_common\_sap\_send, build\_if\_postove\_poukazky, build\_if\_rezervy, build\_if\_zadrzne.
* procesy, ktoré vyžadujú ľudskú interakciu využívajú TaskService API na prácu s úlohami
* Portál využíva na prístup k úlohám TaskService API ako aj priamy prístup k interným tabuľkám IP v schéme ORABPEL.
* IP využíva vlastné XPath funkcie na validáciu, base64, počítanie termínov pre úlohy
* tvorba balíčkov a verzií komponentov na nasadenie sa robí cez implementované ANT skripty.

## **DIS**

DIS je aplikácia (v rozsahu dispečing) pre nahlasovanie a spravovanie operatívnych hlásení (nehody a pod.), hlásení z tunelov a aktuálnych stavov zjazdnosti na úsekoch a aktuálneho stavu počasia na úsekoch, včítane obojsmerného prepojenia na SSC kvôli výmene údajov o zjazdnosti a o počasí, ako aj publikovanie údajov na verejnom portáli www.ndsas.sk (zobrazovanie vzniknutých udalostí a počasia na interaktívnej mape). Primárne s aplikáciou pracujú dispečeri na jednotlivých strediskách.

DIS je realizovaný ako dedikovaná záložka v Portáli.

DIS okrem samotnej aplikácie DIS pozostáva ešte z dvoch ďalších modulov a to:

* Letná údržba - modul pre plánovanie letnej údržby diaľnic a RC
* Zimná údržba - modul pre plánovanie zimnej údržby diaľnic a RC

Letná, resp. Zimná údržba sa nikdy nepoužívajú naraz. Na základe aktuálneho dátumu je dostupná jedna alebo druhá aplikácia.

## **DMS**

DMS slúži ako centralizované úložisko digitálnych dokumentov (ostatné systémy KIS NDS referencujú dokumenty v DMS a nevytvárajú si vlastné lokálne kópie) a jeho funkcionalita zastrešuje predovšetkým

* vytvorenie dokumentu -
	+ podpora pre veľa (20+) typov dokumentov
	+ možnosť priradiť dokumentu ľubovoľné atribúty (nadefinované per typ dokumentu)
	+ previazanie dokumentov cez atribúty (predovšetkým riešenie príloh)
* aktualizácia a zmeny dokumentov verzionovanie -
	+ riadenie verzií
	+ ľubovoľný počet verzií dokumentu
	+ prístup k rôznym verziám dokumentu
* uzamykací mechanizmus zabraňuje súčasnú zmenu verzie objektu viacerými používateľmi
* riadenie prístupu k dokumentom -
	+ prístupové práva na základe kompetenčných matíc
	+ možnosť definovať prístupové práva pre dokument podľa potreby vlastníka dokumentu
	+ možnosť definovať logiku pre automatické nastavenie prístupových práv
* vyhľadávanie -
	+ efektívne vyhľadávanie podľa ľubovoľných atribútov
	+ podpora pre fulltextové vyhľadávanie v obsahu
* úložisko priamo na zdieľanom serveri, v prípade potreby sú dokumenty priamo dostupné ako súbory
* SOAPové služby pre integráciu práce s dokumentami

## **BI**

Súčasné Oracle BI obsahuje 36 aktívnych zdieľaných dashboardov. Dashboardy sú rozdelené do týchto kategórií:

• Prevádzka

• Kontroling

• Financie

• TOP Dashboards

• Usage Tracking

Tieto dashboardy sú vyskladané z niekoľkých filtrov, reportov a popisných častí. Celkový dashboard po spustení vygeneruje select, ktorý je vyskladaný z obsahu všetkých týchto reportov.