**Zmluva** **o poskytovaní servisných služieb**

**na zabezpečenie bežnej servisnej podpory a rozvoja Rezortného informačného systému (RIS) a jeho modulov**

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

(ďalej len „**Servisná zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

**čl. I.**

**Zmluvné strany**

* 1. Objednávateľ: Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže Slovenskej republiky

Sídlo: Černyševského 50, 851 01 Bratislava

Zastúpený: JUDr. Ing. Tomáš Drucker MSc., minister

IČO: 00164381

DIČ: 2020798725

Bankové spojenie: štátna pokladnica

IBAN: SK80 8180 0000 0070 0006 5236

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

* 1. Poskytovateľ: [●]

Sídlo:

Zapísaný v: obchodnom registri Okresného súdu [●], oddiel: [●], vložka č.: [●]

Osoba konajúca

v mene spoločnosti: [●]

IČO: [●]

DIČ: [●]

IČ DPH: [●]

Bankové spojenie: [●]

IBAN: [●]

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len „**Zmluvné strany**" alebo jednotlivo „**Zmluvná strana**“)

**čl. II.**

**Preambula**

* 1. Objednávateľ vyhlásil v súlade so Zákonom o verejnom obstarávaní (ako je definovaný v čl. III. tejto Zmluvy) verejnú súťaž na obstaranie zákazky, predmetom ktorej je zabezpečenie komplexných odborných služieb podpory prevádzky a rozvoja informačného systému Rezortný informačný systém (RIS), ktorého integrálnou súčasťou sú moduly tvorené informačnými systémami Elektronické služby regionálneho a vysokého školstva (ESRaVŠ) a Pôžičky z FnPV (Pôžičky) (ďalej spolu len „IS RIS“), a ktoré tvoria úzko prepojený ekosystém, a to ako na biznis úrovni reprezentovanej vzájomne prepojeným legislatívnym rámcom, tak aj na úrovni systémovej a technickej. Komplexné odborné služby podpory prevádzky a rozvoja zahŕňajú všetky servisné služby na zabezpečenie bežnej servisnej podpory a rozvoja IS RIS za podmienok špecifikovaných v tejto Zmluve.
  2. Do verejného obstarávania na zabezpečenie bežnej servisnej podpory a rozvoja IS RIS predložil súťažnú ponuku aj Poskytovateľ, ktorého ponuka bola Objednávateľom vyhodnotená ako úspešná a Zmluvné strany uzavretím tejto Zmluvy prejavujú svoju vôľu dohodnúť podmienky a spôsob realizácie predmetu zákazky.
  3. Zmluvné strany majú záujem definovať svoje práva a povinnosti pri plnení predmetu tejto Zmluvy, a to tak, aby boli vyvážené a zodpovedajúce postaveniu oboch Zmluvných strán.

**čl.III.**

**Vymedzenie pojmov**

Ak nie je v tejto Zmluve pre niektorý pojem uvedená odlišná definícia, majú pojmy použité v tejto Zmluve rovnaký význam ako je definovaný v tomto článku Zmluvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Akceptačný test**  **Autorský zákon** | je komplexný Funkčný test podmieňujúci akceptáciu zmien alebo úprav IS RIS vykonaných na základe Požiadavky na zmenu.  je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. |
| **Sieťou** | sa rozumie sieť, ktorú tvoria prenosové systémy, ktoré môžu, ale nemusia byť založené na trvalej infraštruktúre alebo centralizovanej správe kapacity, prípadne prepájacie alebo smerovacie zariadenia a iné prostriedky, vrátane neaktívnych prvkov siete, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými vlnami, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov vrátane internetu, mobilných sietí, elektrických vedení určených na prenos a distribúciu elektriny v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí používaných na rozhlasové a televízne vysielanie a sietí káblovej televízie bez ohľadu na druh prenášaných informácií. |
| **Informačným systémom** | sa rozumie funkčný celok, ktorý zabezpečuje získavanie, zhromažďovanie, automatické spracúvanie, udržiavanie, sprístupňovanie, poskytovanie, prenos, ukladanie, archiváciu, likvidáciu a ochranu údajov prostredníctvom technických prostriedkov alebo programových prostriedkov. |
| **Kybernetickým priestorom** | sa rozumie globálny dynamický otvorený systém sietí a informačných systémov, ktorý tvoria aktivované prvky kybernetického priestoru, osoby vykonávajúce aktivity v tomto systéme a vzťahy a interakcie medzi nimi. |
| **Kontinuitou** | sa rozumie strategická a taktická schopnosť organizácie plánovať a reagovať na udalosti a incidenty s cieľom pokračovať vo výkone činností na prijateľnej, vopred stanovenej úrovni. |
| **Dôvernosťou** | sa rozumie záruka, že údaj alebo informácia nie je prezradená neoprávneným subjektom alebo procesom. |
| **Dostupnosťou** | sa rozumie záruka, že údaj alebo informácia je pre používateľa, informačný systém, sieť alebo zariadenie prístupné vo chvíli, keď je údaj a informácia potrebná a požadovaná. |
| **Integritou** | sa rozumie záruka, že bezchybnosť, úplnosť alebo správnosť informácie neboli narušené. |
| **Kybernetickou bezpečnosťou** | sa rozumie stav, v ktorom sú siete a informačné systémy schopné odolávať na určitom stupni spoľahlivosti akémukoľvek konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu alebo dôvernosť uchovávaných, prenášaných alebo spracúvaných údajov alebo súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom týchto sietí a informačných systémov. |
| **Rizikom** | sa rozumie miera kybernetického ohrozenia vyjadrená pravdepodobnosťou vzniku nežiaduceho javu a jeho dôsledkami. |
| **Hrozbou** | sa rozumie každá primerane rozpoznateľná okolnosť alebo udalosť proti sieťam a informačným systémom, ktorá môže mať nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť. |
| **Bezpečnostný incident, kybernetický bezpečnostný incident** | je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS RIS, 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.  Zároveň sa chápe aj ako akákoľvek udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti siete a informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo ktorej následkom je  a) strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému,  b) obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti základnej služby alebo digitálnej služby,  c) vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností základnej služby alebo digitálnej služby alebo,  d) ohrozenie bezpečnosti informácií.  Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu platia rovnaké pravidlá ako pri Kritickom incidente. Bezpečnostný incident sa považuje za Kritický incident, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS RIS, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu. |
| **Bežný incident** | je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS RIS alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie IS RIS ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu. |
| **Riešením kybernetického bezpečnostného incidentu** | sú všetky postupy súvisiace s oznamovaním, odhaľovaním, analýzou a reakciou na kybernetický bezpečnostný incident a s obmedzením jeho následkov. |
| **Cenová kalkulácia**  **Čas na zabezpečenie**  **dočasného riešenia** | je cenová kalkulácia vypracovaná Poskytovateľom na základe Požiadavky na zmenu. Cenová kalkulácia obsahuje podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby vyriešenia Požiadavky na zmenu a Plán realizácia zmeny. Súčasťou Plánu realizácie zmeny je špecifikácia Akceptačných testov aktualizácie (zmeny).  znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do IS RIS (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia Incidentu oprávnenou kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie Incidentu. |
| **Čas na**  **zabezpečenie**  **náhradného riešenia** | znamená zabezpečenie riešenia na dosiahnutie režimu funkčnosti IS RIS (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie). |
| **Osobohodina/MD** | je práca v rozsahu 8 pracovných hodín, vykonaná jednou osobou Poskytovateľa. |
| **Defekt** | je nesúlad skutočného stavu funkcionality IS RIS alebo jeho súčasti s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, ktorý bol zistený na základe Funkčných a/alebo Akceptačných testov. |
| **Deň/pracovný deň** | je deň okrem dní pracovného voľna a pracovného pokoja a pozostáva z 8 hodín/pracovných hodín v čase od 8:00 do 16:00 hod. |
| **Doba odozvy** | je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky - Incidentu. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Doba trvalého vyriešenia** | znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému IS RIS (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie. |
| **Hodina** | je pracovná hodina v čase od 8:00 do 16:00 hod. počas pracovného dňa. |
| **Incident** | je spoločne Bezpečnostný incident, Bežný incident a Kritický incident. |
| **informačný systém ESRaVŠ/ESRaVŠ** | je informačný systém Elektronické služby regionálneho a vysokého školstva vyhotovený na základe Zmluvy o dodávke, podpore a rozvoji informačného systému elektronické služby regionálneho a vysokého školstva zo dňa 29.12.2022, zverejnenej v Centrálnom registri zmlúv pod č. 0912/2022 v znení neskorších dodatkov; ktorý slúži na zefektívnenie, optimalizáciu a automatizáciu procesov a služieb regionálneho a vysokého školstva. Bližšia špecifikácia ESRaVŠ je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. |
| **informačný systém Pôžičky z FnPV (Pôžičky) / Pôžičky z FnPV (Pôžičky)** | je informačný systém Pôžičky z FnPV (Pôžičky) vyhotovený na základe Zmluvy o dodávke, podpore a rozvoji informačného systému pôžičky z FNPV zo dňa 29.12.2022, zverejnenej v Centrálnom registri zmlúv pod č. 0911/2022 v znení neskorších dodatkov; ktorý slúži na zefektívnenie, optimalizáciu a automatizáciu procesov týkajúcich sa spravovania existujúcich pôžičiek a úverových účtov v celom životnom cykle od elektronickej žiadosti až po evidenciu a správu bežiacich pôžičiek ich splátok, až po uzavretie prípadu. Bližšia špecifikácia Pôžičky z FnPV (Pôžičky) je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. |
| **IS RIS** | je spolu RIS, ESRaVŠ a Pôžičky z FnPV. |
| **Funkčné testy** | sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom. |
| **Kľúčoví používatelia** | sú menovaní pracovníci pre prácu so systémom IS RIS ako garanti odbornej práce používateľov IS RIS. |
| **Koncoví používatelia** | sú pracovníci, ktorí budú v priebehu produktívnej prevádzky používať systém IS RIS ako nástroj pre podporu svojej práce a budú s ním v priamom kontakte. |
| **Koordinátor** | Oprávnená kontaktná osoba a/alebo Kľúčový používateľ. |
| **Kritický incident** | je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS RIS ako celku alebo jeho majoritnej časti, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti IS RIS, ktorá obmedzuje použitie systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom IS RIS, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS RIS na stanovený účel. |
| **Metodika riadenia QA, MPR**  **Metodika Jednotný dizajn manuál**  **Metodika Používateľské princípy pre návrh a rozvoj elektronických služieb**  **verejnej správy**  **Metodika zabezpečenia**  **Nariadenie**  **Obchodný zákonník**  **Objednávka**  **Plán realizácie zmeny**  **Požiadavka na zmenu** | je Metodika projektového riadenia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, dostupná na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html>.  je Metodické usmernenie Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 002089/2018/oLŠISVS-7 zo dňa 11.05.2018, ktorým sa vydáva „Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy“, dostupný na<https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>.  je metodické usmernenie Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%c3%a9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%c5%be%c3%advate%c4%besky-kvalitn%c3%bdch-elektronick%c3%bdch-slu%c5%beieb-verejnej-spr%c3%a1vy_v2.pdf>.  je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, dostupná na: <https://www.csirt.gov.sk/metodika-zabezpecenia-ikt.html?csrt=12469854860974450575>  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).  je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.  znamená písomnú záväznú objednávku vystavenú Objednávateľom Poskytovateľovi ohľadne zabezpečenia Služby rozvoja IS RIS v súlade s požiadavkami tejto Zmluvy, vypracovanú podľa vzoru uvedeného v Prílohe č. 5 Zmluvy.  je podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby vyriešenia vrátane špecifikácie Akceptačných testov zmeny.  znamená definovanie potrebných úprav alebo rozšírení existujúcej funkcionality systému IS RIS, na základe ktorej je oslovený Poskytovateľ na vypracovanie cenovej ponuky vrátene príloh (návrh riešenia, harmonogram) alebo v prípade malej funkčnej zmeny v rámci služieb Zabezpečenia bežnej servisnej podpory IS RIS Poskytovateľ predloží predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania. |
| **Problém** | je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme. |
| **Prvotná odozva** | je doba medzi postúpením Incidentu Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie Incidentu. |
| **Príslušné systémy** | znamená zberné aplikácie, prípadne iné systémy priamo súvisiace (integrované) s IS RIS. |
| **Reakčná doba** | je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania Incidentu v centrálnom ServisDesku Poskytovateľa a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení resp. náhradnom riešení. |
| **Report** | je Poskytovateľom zabezpečené riadne a pravidelné emailové zasielanie štatistických hlásení o vykonaných službách Služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS Objednávateľovi. |
| **Riadiaci výbor IS RIS** | znamená riadiaci výbor zriadený Ministerstvom školstva, výskumu, vývoja a mládeže Slovenskej republiky v zmysle internej smernice č. 27/2022, ktorou sa definujú pravidlá činnosti riadiacich výborov informačných systémov. Úlohou Riadiaceho výboru IS RIS je koordinovať aktivity vývoja, rozvoja a prevádzky IS RIS. Riadiaci výbor IS RIS sa pri rozhodovaní riadi Štatútom Riadiaceho výboru IS RIS a touto Servisnou zmluvou. |
| **RIS, systém RIS** | je rezortný informačný systém vyhotovený na základe Zmluvy o dielo na dodávku Rezortného informačného systému pre oblasť Regionálneho školstva, pozostávajúceho z Registra škôl, školských zariadení a zriaďovateľov, Registra študijných a učebných odborov, odborných zameraní, štátnych vzdelávacích programov, školských vzdelávacích programov, výchovných štandardov, výchovných programov školských zariadení a vyučovacích predmetov, Registra pedagogických a nepedagogických zamestnancov, Registra detí, žiakov, poslucháčov a súvisiacich agend zo dňa 11.11.2009, zverejnenej v Centrálnom registri zmlúv pod č. 71/2009 v znení neskorších dodatkov; ide o aplikačné programové vybavenie pre súbor registrov, ktorých prevádzkovateľom je Objednávateľ. Bližšia špecifikácia RIS je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. |
| **Servisná požiadavka**      **Služby/Služba**  **Subdodávateľ** | je akékoľvek servisné hlásenie – požiadavka na poskytnutie servisných služieb na zabezpečenie bežnej servisnej podpory a rozvoja IS RIS, pričom servisné hlásenia sú klasifikované ako Incident, Problém, Požiadavka na zmenu alebo iná Servisná požiadavka.  sú všetky služby definované v čl. IV. bod 4.1 Zmluvy, a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 Zmluvy.  označuje akúkoľvek tretiu stranu/podnikateľa: fyzickú alebo právnickú osobu/poverenú Poskytovateľom vykonávaním niektorých prác alebo služieb podľa tejto Zmluvy. |
| **Vyhláška č. 401/2023 Z. z.**  **Vyhláška č. 78/2020 Z. z.**  **Vyhláška č. 179/2020 Z. z.**  **Zákon o KB**  **Zákon o ITVS**  **Zákon o**  **nelegálnom zamestnávaní**  **Zákon o registri**  **partnerov verejného sektora**  **Zákon o slobodnom**  **prístupe k informáciám**  **Zákon o verejnom**  **obstarávaní / ZVO**  **Zmluvy o dielo** | je vyhláška č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov.  je vyhláška č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov.  je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov.  je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.  je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.  je zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.  je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.  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.  je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.  sú spoločné označované nasledovné zmluvy o dielo: (i) Zmluva o dielo na dodávku Rezortného informačného systému pre oblasť Regionálneho školstva, pozostávajúceho z Registra škôl, školských zariadení a zriaďovateľov, Registra študijných a učebných odborov, odborných zameraní, štátnych vzdelávacích programov, školských vzdelávacích programov, výchovných štandardov, výchovných programov školských zariadení a vyučovacích predmetov, Registra pedagogických a nepedagogických zamestnancov, Registra detí, žiakov, poslucháčov a súvisiacich agend, zverejnená v Centrálnom registri zmlúv pod č. 71/2009 v znení neskorších dodatkov; (ii) Zmluva o dodávke, podpore a rozvoji informačného systému elektronické služby regionálneho a vysokého školstva, zverejnená v Centrálnom registri zmlúv pod č. 0912/2022 v znení neskorších dodatkov; (iii) Zmluva o dodávke, podpore a rozvoji informačného systému pôžičky z FNPV, zverejnená v Centrálnom registri zmlúv pod č. 0911/2022 v znení neskorších dodatkov. |

**ČL. IV.**

**predmet a ÚČEL servisnej zmluvy**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby riadne a včas v rozsahu a za podmienok podľa tejto Zmluvy; ide o nasledovný rozsah Služieb podporného charakteru pre zabezpečenie:
     1. **Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory** **IS RIS** - ServiceDesk, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RIS, riešenie Incidentov a realizácia malých zmien funkčnosti, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (ďalej len „**Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS**“);
     2. **Rozvoj systému IS RIS** - novovznikajúce potreby Objednávateľa, ktoré znamenajú zmenu/úpravu nastavení IS RIS, zabezpečenie úprav konfigurácie IS RIS, ktoré vyplývajú zo zmien v legislatíve zverejnených v Zbierke zákonov SR, metodických usmerneniach alebo organizačných a procesných požiadaviek Objednávateľa - riešenie Požiadaviek na zmenu (ďalej len „**Služby rozvoja IS RIS**“),

ktoré sú bližšie špecifikované v čl. V. Zmluvy a v Prílohe č. 1 Zmluvy pod názvom „Opis predmetu zákazky“, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy (ďalej len „**Príloha č. 1 Zmluvy**“).

* 1. Účelom tejto Servisnej zmluvy je zabezpečenie Služieb podľa bodu 4.1 tohto článku Zmluvy, t.j. služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav a rozvoja informačného systému IS RIS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je alebo má byť IS RIS prepojený a/alebo integrovaný, a to v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy.

**ČL. V.**

**Spôsob a podmienky plnenia predmetu servisnej zmluvy**

* 1. Obsahom plnenia predmetu tejto Zmluvy je poskytovanie Služieb nasledujúcim spôsobom a za nasledovných podmienok:
     1. **SLUŽBA: Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS:**

1. Popis **Služby Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS (Služba ServiceDesk):** Služba rieši všetky Incidenty, štandardné nastavenie systému IS RIS a príslušných systémov. Zabezpečuje podporu plynulej prevádzky systému IS RIS a udržiavanie príslušnej dokumentácie systému IS RIS vrátane realizácie malých zmien funkčnosti.

Rozšírený popis Služby Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS:

* + 1. riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností ServiceDesku;
    2. riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností v rezortnej elektronickej podateľni Objednávateľa pre podania IS RIS (vrátane jeho integrálnych súčastí a modulov) v rozsahu:

- overenia všetkých autorizácií v elektronickom podaní (elektronických podpisov alebo elektronických pečatí),

- zasielanie upozornení Objednávateľovi o neúspešnom overení autorizácie podania a/alebo iné chybové hlásenia zaznamenané v rezortnej elektronickej podateľni Objednávateľa v rámci podaní v informačnom systéme Elektronické služby regionálneho a vysokého školstva (ESRaVŠ), vrátane vyhodnotenia chyby a ďalších dostupných informácií o podaní,

- vytvorenie a odoslanie potvrdenia o doručení podania, ktoré sa zasiela do elektronickej schránky odosielateľa,

- udržiavanie a aktualizácia systémových súčastí.

* + 1. vedenie evidencie nahlásených Incidentov,
    2. odstraňovanie Incidentov, resp. poskytovanie náhradného riešenia pri riešení Incidentov;
    3. poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním;
    4. identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Koncového používateľa, jeho analýza a samotné riešenie;
    5. pravidelná kontrola funkčnosti IS RIS a jeho častí (monitoring, vrátane bezpečnostných nastavení);
    6. pravidelná kontrola nastavenia IS RIS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie;
    7. zabezpečenie služby zotavenia po havárii (disaster recovery);
    8. profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS RIS (kontroly záloh a integrity dát);
    9. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových a aplikačných logov;
    10. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia;
    11. pravidelná kontrola parametrov IS RIS definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch;
    12. kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania;
    13. profylaktické kontroly aplikačných a DB serverov,
    14. proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS RIS;
    15. udržiavanie a aktualizácia komentovaných zdrojových kódov v repozitári Objednávateľa;
    16. realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa;
    17. udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave,
    18. poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/metodické usmernenia;
    19. poskytovanie údajov a výstupov z IS RIS na základe požiadavky Objednávateľa.
    20. realizácia malých zmien funkčnosti, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa, ktorých rozsah prácnosti nesmie presiahnuť 6 MD (48 osobohodín).

1. **Nástroj pre realizáciu Služby Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS:** Na podporu prevádzky a úpravy IS RIS bude Poskytovateľ prevádzkovať ServiceDesk, ktorý zabezpečuje nasledovné funkcie:
   1. garantovaná dostupnosť služieb ServiceDesku Poskytovateľa počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov;
   2. garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu;
   3. monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov;
   4. garantované doby riešenia Incidentov;
   5. evidencia všetkých Incidentov, ich kategorizácie, vyhodnocovanie, odsúhlasovanie rozsahu realizovaných služieb a následné reportovanie;
   6. eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

1. **Spôsob realizácie Služby Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS:** Objednávateľ môže pri využívaní Služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS využívať nasledovné spôsoby nahlasovania Incidentov:

* Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam Koordinátorov do 10 (desiatich) pracovných dní od účinnosti Servisnej zmluvy. Oprávnené kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlasovať Incidenty zo strany Objednávateľa na ServiceDesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu.
* Zoznam Koordinátorov bude obsahovať kontaktné údaje - mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny a v prípade zmeny túto bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi.
* Poskytovateľ v prípade prvotného kontaktu, kontaktuje oprávnenú kontaktnú osobu Objednávateľa, ktorá nahlásila Incident. V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným Koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Incidentov, ktoré má v evidencii.

Forma/spôsob nahlasovania Incidentov:

* **Telefónom:** V prípade nahlasovania Incidentov IS RIS prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ pre potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email oprávnenej kontaktnej osobe s označením „*Potvrdenie prevzatia Incidentu*“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvotného telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu; čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.
* **Elektronickou poštou (e-mailom)** (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): S označením „*Potvrdenie prevzatia Incidentu*“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.
* Cez **ticketovací (evidenčný) softwarový nástroj**: Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od zaevidovania ticketu.

Realizácia malých zmien funkčnosti IS RIS:

* **Proces dojednania realizácie malej zmeny funkčnosti** sa začína vytvorením „*Požiadavky na zmenu“* a jej predložením Poskytovateľovi. „Požiadavku na zmenu“ je oprávnená predložiť kontaktná osoba Objednávateľa. Na základe *„Požiadavky na zmenu“* Poskytovateľ vypracuje návrh riešenia, v ktorom bude uvedený predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania. Oprávnené kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa sa dohodnú na spôsobe prevzatia realizovanej malej zmeny funkčnosti a otestovania jej kvality. V prípade, že oprávnená kontaktná osoba Objednávateľa neakceptuje malú zmenu funkčnosti, bude sa táto malá zmena funkčnosti ďalej spravovať režimom kritickej chyby. V prípade, že rozsah prácnosti presiahne 6 MD v kalendárnom mesiaci, nie je možné zmenu realizovať v rámci služieb Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS a na jej riešenie budú použité Služby rozvoja IS RIS.

1. **Garantovaná dostupnosť** služieb **Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS:** Garantovaná dostupnosť služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS počas bežných pracovných dní (ďalej len „**Bežná prevádzka**“) je od 8:00 do 16:00 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov (5x8).

Garantovaná dostupnosť služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS počas pracovných dní s vysokou prioritou a požiadavkou na vysokú dostupnosť IS RIS (ďalej len „**Kritická prevádzka**“) je od 6:00 do 18:00 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Objednávateľ sa zaväzuje dodať Poskytovateľovi zoznam dní s Kritickou prevádzkou najneskôr 14 (štrnásť) kalendárnych dní vopred. Objednávateľ je oprávnený definovať maximálne 30 (tridsať) pracovných dní v kalendárnom roku s požiadavkou na prevádzku s vysokou prioritou a požiadavkou na vysokú dostupnosť systému (Kritická prevádzka).

1. **Reakčné doby:** Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú spätnú odozvu a dobu riešenia Incidentov služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS (podľa bodu IV. vyššie) od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategória Incidentu** | **Parameter** | **Bežná prevádzka (8:00-16:00)** | **Kritická prevádzka (6:00-18:00)** |
| Bežný | Doba odozvy | 8 hod | 8 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 48 hod | 24 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 120 hod | 60 hod |
| Kritický | Doba odozvy | 1 hod | 1 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 16 hod | 6 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 72 hod | 16 hod |
| Bezpečnostný | Doba odozvy | 1 hod | 1 hod |
| Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 16 hod | 6 hod |
| Doba trvalého vyriešenia | 72 hod | 16 hod |

1. **Hodnotiace stretnutia:**

Hodnotiace stretnutia poskytovania služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS (ďalej len „**Hodnotiace stretnutia**“) sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch.

Cieľom Hodnotiacich stretnutí je:

* posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS;
* identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „*Nevyriešené*“, „*Dočasná obnova prevádzky*“ alebo „*Pozastavené“*;
* optimalizácia úrovne a parametrov služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS;
* posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien;
* rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Zápis z Hodnotiaceho stretnutia je povinnou prílohou k mesačnej faktúre, v prípade, že sa v danom mesiaci uskutoční Hodnotiace stretnutie. Závery Hodnotiaceho stretnutia môžu byť využité pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS. Podkladom pre hodnotenie poskytovaných služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS je aj štatistické hlásenie o vykonaných službách Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS, ktoré Poskytovateľ predloží Objednávateľovi písomne a elektronicky vždy k 5. (piatemu) dňu v mesiaci nasledujúceho po hodnotenom období, ktorým je predchádzajúci kalendárny mesiac.

1. **Akceptácia:**

Poskytovateľ zabezpečí riadne a pravidelné emailové zasielanie štatistických hlásení o vykonaných službách Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS - report Objednávateľovi o vykonaných podporných službách (ďalej len „**Report**“), vždy k 5. (piatemu) dňu mesiaca nasledujúceho po hodnotenom období, ktorým je predchádzajúci kalendárny mesiac, v nasledovnom formáte:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ticket  number | Typ | Dátum  a čas  prijatia | Plán riešenia | Riešenie | Názov | Kontakt zákazníka | Konfiguračná položka | Stav | Dátum a čas vyriešenia | Spokojnosť zákazníka | Popis predmetu | Popis riešenia |

Názov zasielaného súboru je ISRIS\_RRRR\_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

|  |  |
| --- | --- |
| **Ticketnumber** | Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa |
| **Typ** | Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka) |
| **Dátum a čas prijatia** | Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa |
| **Plán riešenia** | Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb |
| **Riešenie** | Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky |
| **Názov** | Predmet Servisnej požiadavky - stručný názov |
| **Kontakt zákazníka** | Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku |
| **Konfiguračná položka** | Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky |
| **Stav** | Stav riešenia Servisnej požiadavky |
| **Dátum a čas vyriešenia** | Dátum a čas vyriešenia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa |
| **Spokojnosť zákazníka** | Hodnotenie spokojnosti zákazníkom  V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky |
| **Popis predmetu** | Popis - úplné znenie Servisnej požiadavky |
| **Popis riešenia** | Popis - úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky |

Reporty budú Objednávateľovi zasielané podľa vyššie uvedenej tabuľkovej formy, a to elektronicky (emailom) a súčasne v papierovej verzii ako príloha faktúry za príslušný kalendárny mesiac. Reporty budú obsahovať všetky náležitosti služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané, a to v súlade s bodom 5.1.1, podbod I. tohto článku Zmluvy v príslušnom kalendárnom mesiaci. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade štatistických hlásení profylaktických činností Report bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS RIS, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali;
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
   * časový interval, kedy sa zásah vykonával;
   * podrobný postup prác s odôvodnením;
   * identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

**Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:**

„*Nevyriešené*“:

* + Incident nebol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe;
  + súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu.

*„Otvorené“*:

* + neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

*„Vyriešené“*:

* + Incident bol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe;

*„Dočasná obnova prevádzky“:*

* + bolo nasadené dočasné riešenie;

*„Pozastavené“:*

* + kontaktné osoby Poskytovateľa a Objednávateľa sa dohodnú, že Incident bude vyriešený neskôr po splnení navzájom dohodnutých podmienok.

**Podmienky akceptácie:**

Jednotlivé úrovne hodnotenia Reportov (štatistických hlásení) pri službách Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS sú:

* + „*Vyhovujúce*“ - v prípade, ak v príslušnom hodnotiacom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom „*Nevyriešené*“;
  + „*Nevyhovujúce*“ – v prípade, ak v príslušnom hodnotiacom období bol hodnotený stupňom „*Nevyriešené*“ aspoň jeden Incident.

|  |  |
| --- | --- |
| **Percentuálna miera nevyriešených Incidentov:** | **Úprava (zníženie) výšky mesačného paušálu (podľa bodu 8.1.1.) o:** |
| do 10% | 10% |
| 11-25% | 20% |
| 26-60% | 30% |
| 60% a viac | 60% |

Výška mesačného paušálu sa v danom prípade upravuje iba pre príslušný kalendárny mesiac, ku ktorému sa uskutočňuje fakturácia.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS Subdodávateľom (treťou stranou) dodrží všetky štandardy a metodiku podľa čl. III. tejto Zmluvy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany, najmä Vyhlášku č. 78/2020 Z. z., a to v časti týkajúcej sa povinností, ktoré sú aplikovateľné priamo na Poskytovateľa. Ak počas trvania Zmluvy Objednávateľ preukáže, že Poskytovateľ alebo Subdodávateľ porušil povinnosť podľa Vyhlášky č. 78/2020 Z.z., Objednávateľ má nárok na náhradu škody voči Poskytovateľovi.

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve a Prílohe č. 1 Zmluvy.

* + 1. **SLUŽBA: Služby rozvoja IS RIS**

1. **Popis Služby rozvoja IS RIS:** Služby rozvoja IS RIS slúžia na realizáciu nevyhnutných zmien funkčnosti IS RIS, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien a/alebo novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, ktoré nie je možné vopred predikovať, a ktoré nie je možné pokryť rozsahom služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS. Medzi Služby rozvoja IS RIS sa zaradzujú aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS RIS, ktoré budú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa. Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Objednávateľ je povinný v prípade vzniku potreby na vykonanie nevyhnutných zmien existujúcej funkcionality vystaviť a doručiť Poskytovateľovi Požiadavku na zmenu, ako aj Objednávku Služieb rozvoja IS RIS, a to v súlade s naplnením predmetu a účelu tejto Zmluvy.
2. **Nástroje pre realizáciu Služby rozvoja IS RIS:** Na špecifikáciu a kategorizáciu požiadaviek na rozvoj je používaný jednotný formulár „*Požiadavka na zmenu*“, ktorý tvorí Prílohu č. 3 Zmluvy a ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára „*Požiadavka na zmenu“*, vypracuje Poskytovateľ cenovú kalkuláciu. Poskytovateľ cenovú kalkuláciu zašle Objednávateľovi prostredníctvom vyplneného formulára podľa Prílohy č. 4 Zmluvy: „Cenová kalkulácia“, ktorý bude ako prílohu obsahovať samotný podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby vyriešenia Požiadavky na zmenu a Plán realizácie zmeny. Súčasťou Plánu realizácie zmeny bude špecifikácia Akceptačných testov aktualizácie (zmeny).

Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi v súlade s čl. VI. bod 6.1.2. písm. b) Zmluvy Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému (1.) dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa (ktorej vzor tvorí Prílohu č. 5 tejto Zmluvy ako jej neoddeliteľná súčasť), až do dňa podpisu akceptačného protokolu (ktorého vzor tvorí Prílohu č. 6 Zmluvy ako jej neoddeliteľná súčasť) alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných Služieb rozvoja IS RIS.

V analýze dopadov (ako príloha Cenovej kalkulácie) Poskytovateľ uvedie, ktoré iné časti funkčnosti IS RIS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii zmeny na základe Požiadavky na zmenu.

K realizácii Služby rozvoja IS RIS Poskytovateľom dôjde až po prijatí písomnej Objednávky podpísanej štatutárnym orgánom Objednávateľa resp. splnomocnenou osobou Objednávateľa; súčasne platí, že Objednávka musí byť potvrdená podpisom štatutárneho orgánu Poskytovateľa. Objednávateľ sa zaväzuje Objednávku doručiť Poskytovateľovi do 7 (siedmych) kalendárnych dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Poskytovateľa, alebo v uvedenej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptovaní Cenovej kalkulácie. V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa, Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne rokovať o podmienkach poskytnutia príslušných Služieb rozvoja IS RIS, a to najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od doručenia písomného vyjadrenia o neakceptovaní Cenovej kalkulácie Objednávateľom.

1. **Rozsah poskytovania Služieb rozvoja IS RIS:** Rozsah poskytovania Služieb rozvoja IS RIS určuje Objednávateľ písomnou Objednávkou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je:
   * Požiadavka na zmenu;
   * Cenová kalkulácia vrátane príloh.

Zmluvné strany sa súčasne dohodli, že v prípade, ak vo vzťahu k požadovanému plneniu Služieb rozvoja IS RIS, po doručení Požiadavky na zmenu Poskytovateľovi zo strany Objednávateľa nebude doručená Objednávka, Zmluvné strany platne uzatvoria dodatok k tejto Zmluve, ktorý bude obsahovať harmonogram plnenia a cenové podmienky plnenia, týkajúce sa požadovaných Služieb rozvoja IS RIS v súlade s príslušnou Požiadavkou na zmenu. Zároveň platí, že Zmluvné strany sa platne dohodli na poskytnutí takýchto Služieb rozvoja IS RIS a postup vystavenia a doručenia písomnej Objednávky, podľa tohto čl. V. bod 5.1.2, podbod II. a III. Zmluvy, sa v takom prípade neaplikuje.

1. **Reakčné doby:** Požadovaná doba vyriešenia príslušnej Požiadavky na zmenu je súčasťou formulára „*Požiadavka na zmenu*“. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v Cenovej kalkulácii, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a Plán realizácie zmeny.

1. **Akceptácia:** predpokladom pre akceptáciu zmeny je realizovanie Akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú úroveň uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

1. **Podmienky akceptácie:** Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára „Požiadavka na zmenu“ a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet Defektov** |
| **„Kritická"** | Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality IS RIS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS RIS, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. | 0 |
| **„Normálna“** | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS RIS, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | 3 |

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja IS RIS akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby rozvoja IS RIS sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

*„Neakceptované/Nevyriešené“* - výstupom je:

* + - * + písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby /v danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby rozvoja IS RIS/ - po vzájomnej dohode Poskytovateľ vyzve Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne, pričom Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru až po následnej akceptácii zo strany Objednávateľa.

*„Akceptované“* - výstupom je:

* + - * + podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „*Akceptované*“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja IS RIS v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Akceptačných testov. V prípade márneho uplynutia tejto lehoty sa príslušná Požiadavka na zmenu, resp. príslušná úprava IS RIS, považuje za vykonanú a odovzdanú Objednávateľovi a Objednávateľom akceptovanú v plnom rozsahu ako „Akceptované“.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Služieb rozvoja IS RIS Subdodávateľom (treťou stranou) dodrží všetky štandardy a metodiku podľa čl. III. tejto Zmluvy pre aktualizáciu informačno- komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany, najmä Vyhlášku č. 78/2020 Z. z., a to v časti týkajúcej sa povinností, ktoré sú aplikovateľné priamo na Poskytovateľa. Ak počas trvania Zmluvy Objednávateľ preukáže, že Poskytovateľ alebo Subdodávateľ porušil povinnosť podľa Vyhlášky č. 78/2020 Z.z., Objednávateľ má nárok na náhradu škody voči Poskytovateľovi.

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Služby rozvoja IS RIS v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve a Prílohe č. 1 Zmluvy.

**ČL. VI.**

**záväzky a vyhlásenia Poskytovateľa**

6.1. Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy zaväzuje najmä:

* + 1. poskytovať Služby podľa Zmluvy riadne a včas, postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, prostredníctvom odborne spôsobilého personálu Poskytovateľa, v súlade so záujmami a pokynmi Objednávateľa;
    2. bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Zmluvy, a to najmä v súlade s čl. V. Zmluvy:

1. v prípade služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS, podľa čl. V. bod 5.1.1 Zmluvy, formou pravidelných mesačných písomných Reportov a prípadných písomných záverov zo stretnutí z Hodnotiacich stretnutí;
2. v prípade Služieb rozvoja IS RIS, podľa čl. V. bod. 5.1.2 Zmluvy, formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach;
   * 1. plniť predmet tejto Zmluvy **prostredníctvom expertov, ktorých zoznam nie je súčasťou zmluvy, Poskytovateľ ho písomne doručí - poskytne Objednávateľovi písomným oznámením v lehote do 15 pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy**. Zoznam expertov, ktorý sa považuje za Dôvernú informáciu, podlieha povinnosti mlčanlivosti v súlade s čl. XII. tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi Zoznam expertov podieľajúcich sa na plnení tejto Servisnej zmluvy písomným oznámením, v rozsahu meno, priezvisko;
     2. mechanizmus výmeny/nahradenia expertov. Poskytovateľ je povinný vopred najmenej 2 (dva) pracovné dni písomne informovať Objednávatelia o akejkoľvek zmene v údajoch o expertoch bezodkladne, a v prípade využitia nového experta najmenej 3 (tri) pracovné dni pred jeho prvým využitím; nový expert musí v plnom rozsahu spĺňať identické podmienky, aké boli kladené na osobu experta, ktorý má byť nahradený; v prípade nesplnenia tejto povinnosti je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť z dôvodu jej podstatného porušenia;
     3. bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, najmä o zistených vadách a nedostatkoch IS RIS, ku ktorému sa Služby poskytujú a súčasne navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Zmluvou;
     4. bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o nesprávnosti a/alebo nevhodnosti pokynu a/alebo podkladov Objednávateľa; ak tieto pokyny a/alebo podklady prekážajú v riadnom poskytnutí Služby/Služieb, je Poskytovateľ oprávnený poskytnutie príslušnej Služby/Služieb obmedziť, prípadne, ak to vyžadujú okolnosti, poskytnutie Služby úplne prerušiť do doby zmeny pokynov a/alebo podkladov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí Služby podľa daných pokynov a/alebo podkladov; ak Objednávateľ na svojom pokyne trvá, Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytnutej Služby ani za prípadnú škodu;
     5. dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov SR, najmä zo Zákona o ITVS, Zákona o KB, ZVO, dodržiavať primerané bezpečnostné opatrenia podľa Vyhlášky č. 179/2020 Z. z., ďalšie povinnosti podľa Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. a Vyhlášky č. 401/2023 Z. z.,ako aj metodiku uvedenú v čl. III Zmluvy, a to najmä pre účely ochrany IS RIS pred neoprávneným prístupom, a to aj vo vzťahu k svojím zamestnancom a iným pracovníkom a Subdodávateľom;
     6. umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti systému IS RIS za účelom overenia miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a požiadaviek podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ súčasne vyhlasuje a zaväzuje sa prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti IS RIS;
     7. ak zistí, že niektorú zo Služieb nebude môcť riadne poskytnúť v dohodnutom čase a/alebo za podmienok uvedených v tejto Zmluve, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi. Poskytovateľ sa v takom prípade zaväzuje poskytnúť túto Službu riadne, v dodatočnej lehote v zmysle dohody Zmluvných strán a za podmienok uvedených v tejto Zmluve;
     8. bez zbytočného odkladu poskytovať nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľovi, najmä prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok plnenia predmetu tejto Zmluvy, a že mu bude oznamovať všetky okolnosti súvisiace s predmetom tejto Zmluvy, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa;
     9. vždy pred prvým (1.) nasadením aktualizovanej verzie systému IS RIS vykonať testovanie bezpečnosti IS RIS. Zástupcom Poskytovateľa zodpovedným za informačnú bezpečnosť IS RIS je projektový manažér zo strany Poskytovateľa;
     10. zaviazať všetkých zamestnancov a iných pracovníkov, vrátane pracovníkov Subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na práci pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy (na základe pracovného pomeru, iného pracovnoprávneho vzťahu alebo iného pomeru k Poskytovateľovi) k zachovávaniu mlčanlivosti o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré získajú pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy a k vyhláseniu, že berú na vedomie, že všetky tieto informácie sú obchodným tajomstvom, a súčasne sa zaviažu, že nič z toho, čo sa v tejto súvislosti dozvedeli, nepoužijú po skončení pomeru k Poskytovateľovi alebo po skončení poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy;
     11. riadne sa starať o doklady a podklady písomne označené Objednávateľom ako „dôležitý dokument“, ktoré písomne prevezme od Objednávateľa za účelom riadneho poskytovania dohodnutých Služieb podľa Zmluvy, bude ich používať len v súlade s ich určením podľa tejto Zmluvy a postará sa o to, aby neboli akýmkoľvek spôsobom zneužité. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po skončení svojej činnosti podľa tejto Zmluvy vráti všetky tieto podklady a doklady Objednávateľovi späť;
     12. v prípade, ak by v priebehu plnenia tejto Zmluvy malo dôjsť k spracúvaniu osobných údajov, Poskytovateľ sa v súlade s čl. XII. bod 12.5. tejto Zmluvy zaväzuje uzatvoriť s Objednávateľom samostatnú písomnú dohodu v zmysle článku 28 Nariadenia, predmetom ktorej bude dohoda o podmienkach spracúvania osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa.
   1. Poskytovateľ vyhlasuje a zaručuje sa, že:
      1. je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce;
      2. oboznámil sa s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy, ako aj so všetkými všeobecne záväznými právnymi predpismi, metodikou podľa čl. III. Zmluvy a štandardmi pre riadne a včasné naplnenie predmetu a účelu tejto Zmluvy;
      3. disponuje všetkými oprávneniami a licenciami potrebnými pre plnenie tejto Zmluvy a dostatočnými odbornými kapacitami a znalosťami, ako aj personálnym a materiálnym substrátom, ktoré sú pre plnenie tejto Zmluvy potrebné v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov;
      4. všetky skutočnosti, vyhlásenia a záruky uvedené v ponuke Poskytovateľa, predloženej na základe výzvy na predkladanie ponúk, sú pravdivé;
      5. povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy uskutoční sám, ak z tejto Zmluvy nevyplýva inak alebo ak ZVO neumožňuje inak;
      6. v čase uzatvorenia tejto Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania Zmluvy bude naďalej zapísaný v registri partnerov verejného sektora a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora;
      7. v prípade, ak je Poskytovateľ členom skupiny dodávateľov podľa § 37 Zákona o verejnom obstarávaní (ďalej ako „**Skupina dodávateľov**“), vzťahujú sa práva a povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy spoločne a nerozdielne na všetkých členov Skupiny dodávateľov ako na Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
      8. nie je v likvidácii ani nebolo rozhodnuté o jeho zrušení;
      9. nie je v kríze, a ani mu kríza podľa Obchodného zákonníka nehrozí a nie je v úpadku, ani mu úpadok podľa zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov nehrozí;
      10. riadne si plnil a plní všetky svoje zákonné povinnosti, a to najmä, ale nielen, v oblasti daní, odvodov a poistenia;
      11. nepodal návrh na oddlženie konkurzom alebo splátkovým kalendárom alebo povolenie reštrukturalizácie na majetok Poskytovateľa alebo návrh na začatie iného podobného konania voči Poskytovateľovi alebo jeho majetku a takýto návrh sa podľa jeho vedomostí ani nepripravuje;
      12. nie je voči nemu vedené žiadne exekučné konanie;
      13. neexistuje žiadna iná skutočnosť, ktorá by mohla mať nepriaznivý vplyv na plnenie povinností Poskytovateľa uvedených v tejto Zmluve v takej kvalite, ktorá by ohrozila plnenie Zmluvy riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a v súlade s poctivým obchodným stykom;
      14. nebol on, ani jeho štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu, prokurista alebo člen dozornej rady právoplatne odsúdený za trestný čin korupcie, za trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie, za trestný čin legalizácie príjmu z trestnej činnosti, za trestný čin založenia, zosnovania a podporovania zločineckej skupiny alebo za trestný čin založenia, zosnovania alebo podporovania teroristickej skupiny alebo za trestný čin terorizmu a niektorých foriem účasti na terorizme, alebo za trestný čin obchodovania s ľuďmi;
      15. nebol on, ani jeho štatutárny orgán, člen štatutárneho orgánu, prokurista alebo člen dozornej rady právoplatne odsúdený za akýkoľvek úmyselný trestný čin alebo trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním alebo trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe;
      16. nebolo voči nemu začaté konkurzné konanie, nebol na jeho majetok vyhlásený konkurz, ani nebolo proti nemu zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku;
      17. nebolo voči nemu začaté reštrukturalizačné konanie ani nepoveril správcu vypracovaním reštrukturalizačného posudku a ani nedal svojmu veriteľovi súhlas na vypracovanie reštrukturalizačného posudku správcom;
      18. nemá nedoplatky poistného na zdravotnom poistení, sociálnom poistení a príspevkoch na starobnom dôchodkovom sporení v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu;
      19. nemá daňové nedoplatky v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu;
      20. nedopustil sa v predchádzajúcich 3 (troch) rokoch závažného porušenia profesijných povinností, ktoré možno preukázať a povinností v oblasti ochrany životného prostredia, sociálneho práva alebo pracovného práva podľa osobitných predpisov, za ktoré mu bola právoplatne uložená sankcia, ktorú možno preukázať;
      21. nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu;
      22. sa nesnažil a ani sa nebude snažiť o získanie žiadnej finančnej alebo hmotnej výhody v prospech alebo od niekoho, ani ju neudelil a ani neudelí, nevyhľadával a ani nevyhľadá a neprijal a ani neprijme, ak by bola takáto výhoda založená na nezákonnom postupe alebo korupcii, či už priamo alebo nepriamo, a predstavovala by odmenu spojenú s plnením Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je ďalej povinný:
      1. po ukončení Zmluvy vrátiť, previesť alebo zničiť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup u Objednávateľa;
      2. najneskôr ku dňu ukončenia tejto Zmluvy udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovanej služby na Objednávateľa; tento záväzok Poskytovateľa ostáva v platnosti aj po ukončení Zmluvy po dobu 5 rokov.
      3. dodržiavať bezpečnostné politiky Objednávateľa,
      4. dodržiavať a prijímať bezpečnostné opatrenia v rozsahu najmenej pre oblasť podľa § 20 ods.2 Zákona o KB,
      5. prijať bezpečnostnú dokumentáciu, ktorá musí byť pravidelne aktualizovaná a zodpovedať reálnemu stavu,
      6. uzatvoriť s Objednávateľom samostatnú písomnú zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB počas celej doby výkonu zmluvných činnosti, ktorej vzor je súčasťou Prílohy č. 10. Poskytovateľ berie na vedomie, že sa podpisom Servisnej zmluvy stáva prevádzkovateľom základnej služby v zmysle § 17 ods. 1 pís. i) a počas trvania zmluvného vzťahu je povinný vykonávať a realizovať bezpečnostné opatrenia v súlade so zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností a Zákonom o KB a je povinný podrobiť sa kontrole plnenia kladených opatrení zo strany prevádzkovateľa kritickej základnej služby (t. j. Objednávateľom). Kontrolu môže vykonávať aj Národný bezpečnostný úrad.
   3. **Konflikt záujmov**

Poskytovateľ sa zaväzuje neuzavrieť akékoľvek zmluvy alebo iné dohody, ktoré by mohli ohroziť jeho nezávislosť. Okrem toho je Poskytovateľ povinný prijať všetky nevyhnutné opatrenia s cieľom predísť akejkoľvek situácii, ktorá by mohla ohroziť nestranné a objektívne plnenie tejto Zmluvy. Konflikt záujmov by mohol vzniknúť najmä v dôsledku ekonomických záujmov, politickej alebo národnej spriaznenosti, rodinných či citových väzieb alebo akýchkoľvek iných vzťahov alebo spoločných záujmov. Každý konflikt záujmov, ktorý vznikne počas plnenia tejto Zmluvy, musí byť bezodkladne písomne oznámený Objednávateľovi. V prípade konfliktu záujmov Poskytovateľ okamžite prijme všetky opatrenia potrebné na jeho ukončenie a/alebo zmiernenie v závislosti od jeho povahy.

* 1. Objednávateľ si vyhradzuje právo overiť, či sú opatrenia uvedené v predchádzajúcom bode tohto článku Zmluvy primerané, a v prípade potreby môže vyžadovať prijatie dodatočných opatrení v lehote, ktorú sám určí; Objednávateľ je za týmto účelom oprávnený vyžiadať od Poskytovateľa dodatočné písomné vyjadrenie a/alebo podklady alebo inú dokumentáciu preukazujúcu splnenie podmienky uvedenej v bode 6.4 tohto článku Zmluvy. Poskytovateľ zabezpečí, aby sa jeho zamestnanci a/alebo Subdodávatelia nedostali do situácie, ktorá by mohla viesť ku konfliktu záujmov. Bez toho, aby bol dotknutý bod 6.4 tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ bezodkladne a bez akéhokoľvek odškodnenia zo strany Objednávateľa nahradí každého svojho zamestnanca a/alebo Subdodávateľa, ktorý je takejto situácii vystavený.
  2. Vyhlásenia a záruky uvedené v tomto článku Zmluvy sú pravdivé a presné vo všetkých podstatných aspektoch, nie sú v žiadnom ohľade zavádzajúce a neopomínajú uviesť žiadnu podstatnú skutočnosť a považujú sa za opakované a trvajúce počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o vzniku akejkoľvek skutočnosti alebo jej zmene, ktorá má vplyv na pravdivosť ktoréhokoľvek z vyhlásení uvedených v tomto článku, a to bez zbytočného odkladu. Akákoľvek nepravdivosť alebo porušenie akéhokoľvek vyhlásenia alebo záväzku Poskytovateľa uvedeného v tomto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy a zakladá právo na odstúpenie od tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa; nárok Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknutý. Tým nie je dotknutá možnosť Objednávateľa odstúpiť od tejto Zmluvy v prípadoch predvídaných príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
  3. **Subdodávatelia**

Poskytovateľ je oprávnený realizovať časť plnenia tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, pričom za plnenie subdodávateľa zodpovedá Poskytovateľ. Zoznam subdodávateľov je uvedený v prílohe č. 7 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi zmenu subdodávateľa najneskôr 10 pracovných dní pred vykonaním takejto zmeny. Zmena subdodávateľa musí byť realizovaná ako Dodatok tejto Zmluvy. Nový subdodávateľ musí spĺňať všetky požiadavky, dané touto časťou Zmluvy, ako aj podmienky účasti podľa § 32 ZVO a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6) písm. a) až g) a ods. 7 a 8 ZVO. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha predchádzajúcemu súhlasu zo strany Objednávateľa. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom súhlase alebo nesúhlase s navrhovanou zmenou alebo doplnením subdodávateľa v lehote do 7 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o zmene alebo doplnení subdodávateľa Poskytovateľom, v ktorom v prípade nesúhlasu zároveň uvedie dôvody odmietnutia navrhovanej zmeny alebo doplnenia subdodávateľa.

Poskytovateľ a/alebo subdodávateľ sú povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak im takáto povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a spĺňať požiadavky podľa § 11 ZVO.

* 1. **Zmluvné pokuty a náhrada škody**

Poskytovateľ sa zväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy zmluvnú pokutu vo výške **10 000 EUR (slovom: desaťtisíc eur),** a to aj opakovane v prípade, ak sa ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedené v bodoch 6.2. a 6.7. tohto článku a Prílohy č. 10 Zmluvy preukáže ako úplne alebo čiastočne nepravdivé, ustanovenie bodu 6.15. tohto článku Zmluvy tým nie je dotknuté. Pred uplatnením zmluvnej pokuty je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi primeranú lehotu na nápravu, ktorá nesmie byť kratšia ako 14 (štrnásť) pracovných dní. Objednávateľ je oprávnený požadovať náhradu škody spôsobenej nepravdivosťou ktoréhokoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedených v bode 6.2. a 6.7. tohto článku a Prílohy č. 10 Zmluvy; rovnako je Objednávateľ oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy zmluvnú pokutu vo výške **10 000 EUR (slovom: desaťtisíc eur)**, a to aj opakovane v prípade porušenia ktoréhokoľvek zo záväzkov uvedených v bodoch 6.4. a 6.5. tohto článku a Prílohy č. 10 Zmluvy; rovnako je Objednávateľ oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Objednávateľ je taktiež oprávnený uplatniť si zmluvné pokuty alebo náhradu škody podľa tejto Zmluvy kedykoľvek v priebehu plnenia predmetu Zmluvy, ako aj po odstúpení od Zmluvy v prípade, ak porušenie zmluvných podmienok stanovených touto Zmluvou zistí po odstúpení od Zmluvy.

* 1. **Záväzky Poskytovateľa vo vzťahu k nelegálnemu zamestnávaniu**

Poskytovateľ je povinný dodržiavať zákazy, obmedzenia a povinnosti vyplývajúce zo Zákona o nelegálnom zamestnávaní, najmä je však povinný postupovať tak, aby plnenie podľa Zmluvy neposkytoval prostredníctvom fyzickej osoby, ktorá je nelegálne zamestnaná. Ak by došlo k porušeniu tejto povinnosti, Poskytovateľ je povinný bezodkladne prijať všetky potrebné opatrenia na nápravu.

* 1. Poskytovateľ vyhlasuje, že činnosti, ktoré bude poskytovať na základe tejto Zmluvy, bude po celý čas jej platnosti a účinnosti poskytovať prostredníctvom fyzickej osoby, ktorú zamestnáva v súlade s právnou úpravou platnou v Slovenskej republike a súčasne vyhlasuje, že žiadne plnenie alebo jeho časť neposkytne prostredníctvom fyzickej osoby, ktorá je nelegálne zamestnaná; pre vylúčenie pochybností platí, že tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa použiť na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy fyzické osoby/právnické osoby, s ktorými ma uzatvorenú osobitnú obchodnú dohodu o spolupráci.
  2. Poskytovateľ je povinný na požiadanie Objednávateľa bezodkladne poskytnúť v požadovanom rozsahu doklady a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých poskytuje plnenie podľa tejto Zmluvy, ktoré sú potrebné na to, aby Objednávateľ mohol skontrolovať, či Poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania podľa osobitného predpisu, t. j. podľa Zákona o nelegálnom zamestnávaní. Objednávateľ vyhlasuje, že má zabezpečené príslušné právne základy na spracovanie týchto údajov a zaväzuje sa, že ich bude spracúvať len v nevyhnutnom rozsahu a v súlade so zásadou minimalizácie podľa osobitných predpisov o ochrane osobných údajov. Žiadosť o poskytnutie dokladov, ako aj samotné doklady, je možné doručiť aj v elektronickej forme na určenú emailovú adresu Zmluvnej strany.
  3. Ak Poskytovateľ poruší povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti zamestnávania a z uvedeného dôvodu bude Objednávateľovi preukázateľne a právoplatne uložená pokuta alebo iná sankcia za porušenie zákazu prijať plnenie poskytnuté Poskytovateľom prostredníctvom fyzickej osoby nelegálne zamestnanej, alebo pokuta uložená Poskytovateľovi bude od Objednávateľa vymáhaná v zmysle Zákona o nelegálnom zamestnávaní, zaväzuje sa Poskytovateľ uhradiť Objednávateľovi škodu tým spôsobenú, a to vrátane škody spôsobenej uhradením pokuty alebo sankcie uloženej príslušným orgánom verejnej správy. Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi i skutočnú škodu, ktorá mu vznikla, a to najneskôr do 15 (pätnástich) dní odo dňa doručenia faktúry spolu so žiadosťou o uhradenie spôsobenej škody. Jedným z podkladov pre určenie skutočnej škody spôsobenej Objednávateľovi bude aj kópia právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu verejnej správy o uložení pokuty alebo inej sankcie alebo o vymáhaní pokuty uloženej Poskytovateľovi od Objednávateľa ako aj doklad o úhrade sankcie. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy zmluvnú pokutu vo výške 15 000 EUR (slovom: pätnásťtisíc eur), a to aj opakovane v prípade porušenia ktoréhokoľvek zo záväzkov uvedených v bodoch 6.9. až 6.11. tohto článku Zmluvy; tým nie je dotknuté právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody v plnej výške.
  4. **Register partnerov verejného sektora**

Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že si riadne a včas plní, a počas trvania tejto Zmluvy sa zaväzuje riadne a včas plniť, svoje povinnosti vyplývajúce zo Zákona o registri partnerov verejného sektora, najmä sa zaväzuje zabezpečiť aktuálne, úplné, správne a pravdivé údaje zapisované v registri partnerov vedeného v zmysle Zákona o registri partnerov prostredníctvom oprávnenej osoby, a zároveň sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa o tom, že:

* + 1. bol vymazaný z registra partnerov vedeného v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora;
    2. nastala akákoľvek zmena akéhokoľvek údaju zapísaného v registri partnerov verejného sektora vedeného v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora;
    3. nastala skutočnosť, ktorá vedie alebo môže viesť k jeho výmazu z registra partnerov podľa § 13 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora;
    4. po dobu dlhšiu ako 30 (tridsať) dní nemá v registri partnerov vedenom v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora zapísanú oprávnenú osobu.

V prípade porušenia povinností podľa tohto bodu článku sa Poskytovateľ zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy zmluvnú pokutu vo výške **5 % z celkovej ceny Služieb podľa bodu 8.1. čl. VIII. Zmluvy**; tým nie je dotknuté právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody v plnej výške.

* 1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorí budú subdodávateľmi pre plnenie poskytované na základe tejto Zmluvy, zabezpečili svoju registráciu ako partneri verejného sektora a túto registráciu udržiavali v platnosti počas trvania tejto Zmluvy a plnili si všetky povinnosti vyplývajúce z takejto registrácie, resp. zabezpečili plnenie povinností vyplývajúcich z takejto registrácie. Porušenie povinnosti podľa predchádzajúcej vety zo strany Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy a Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto Zmluvy. V prípade porušenia povinnosti podľa prvej vety tohto bodu článku sa Poskytovateľ zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy zmluvnú pokutu vo výške **5 % z celkovej ceny Služieb podľa bodu 8.1. čl. VIII. Zmluvy**; tým nie je dotknuté právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody v plnej výške. Za účelom kontroly splnenia povinnosti podľa prvej vety tohto bodu článku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa predloženie všetkých zmlúv a súvisiacich dokumentov so Subdodávateľmi; Poskytovateľ je povinný takejto požiadavke Objednávateľa vyhovieť v lehote uvedenej vo výzve Objednávateľa (nie kratšej ako 3 (tri) pracovné dni); v prípade, ak Poskytovateľ tejto výzve nevyhovie, má sa za to, že povinnosť podľa prvej vety tohto bodu článku bola porušená; druhá a tretia veta tohto bodu článku platia rovnako.
  2. **Odškodnenie**

Objednávateľ sa v plnom rozsahu spolieha na vyhlásenia a záruky uvedené najmä, nie však výlučne v tomto článku Zmluvy a osobitne nepreveruje ich úplnosť a pravdivosť. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa v prípade, ak bude Objednávateľ zaviazaný uhradiť tretej osobe akúkoľvek škodu, zmluvnú pokutu alebo inú sankciu, ktorej dôvod spočíva v neúplnosti alebo nepravdivosti akéhokoľvek z vyhlásení uvedeného v tejto Zmluve alebo v konaní, opomenutí konania alebo zdržania sa konania Poskytovateľom, pričom Objednávateľ tento sľub odškodnenia prijíma.

* 1. **Poistenie zodpovednosti za škodu**

Poskytovateľ je povinný uzatvoriť poistnú zmluvu/poistné zmluvy so špecifikáciou podľa tohto bodu Zmluvy (ďalej len „Poistné zmluvy“), a to najneskôr do 15 (pätnásť) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy a udržiavať ich v platnosti počas trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa ich uzatvorenia predložiť Objednávateľovi ich kópie, a to aspoň v elektronickej podobe (e-mailom). Ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, Poskytovateľ je povinný uzatvoriť nasledovnú Poistnú zmluvu a udržiavať ju v platnosti a účinnosti s poistením v stanovenej výške počas celej doby trvania tejto Zmluvy:

* + 1. poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone profesie v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy s minimálnym poistným krytím vo výške **1 000 000 EUR (slovom: jeden milión eur)**
    2. v prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečil poistenie podľa tohto bodu Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vo svojom mene, na náklady a nebezpečenstvo Poskytovateľa uzatvoriť a udržiavať v platnosti poistenie v súlade s týmto bodom Zmluvy. V prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa uvedenej v tomto bode Zmluvy zaväzuje sa Poskytovateľ na základe výzvy Objednávateľa uhradiť mu zmluvnú pokutu vo výške **50 000 EUR (slovom: päťdesiattisíc eur)**; tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody a právo Objednávateľa odstúpiť od tejto Zmluvy.

**ČL. VII.**

**záväzky a vyhlásenia Objednávateľa**

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje, najmä:
     1. umožniť zamestnancom Poskytovateľa riadny prístup k príslušnému hardvéru, softvéru, najmä prvkom infraštruktúry IS RIS, a to aj vzdialeným prístupom;
     2. počas platnosti Zmluvy zabezpečiť pre Poskytovateľa možnosť prístupu do pripravených priestorov každej z lokalít pracoviska centrálnej prevádzky Objednávateľa, t.j. Dátového centra MŠVVaM SR resp. iného určeného miesta;
     3. zabezpečiť riadnu súčinnosť a dostupnosť kontaktných osôb a pracovníkov Objednávateľa;
     4. poskytnúť Poskytovateľovi všetky dokumenty a informácie potrebné pre riadne plnenie tejto Zmluvy;
     5. riadne a včas upovedomiť Poskytovateľa o zmenách majúcich dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.
  2. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve a ZVO, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto 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 naplnením predmetu a účelu tejto Zmluvy.

**ČL. VIII.**

**Cena SLUŽieb a platobné podmienky**

**VÝKONOVÁ záruka**

8.1. Celková cena predmetu Zmluvy, ktorá tvorí Prílohu č. 9 Zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške [●] EUR (slovom: [●]eur), bez DPH pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

* + 1. **Cena za SLUŽBU: Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory IS RIS** podľa čl. IV. bod 4.1.1 a čl. V. bod 5.1.1. Servisnej zmluvy je stanovená vo forme mesačného paušálu, nasledovne:

**Mesačný paušál** [●] **EUR (bez DPH)**

1. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Službu Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli tieto Služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS za obdobie od dátumu začatia poskytovania Služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS do začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
2. Predpokladom pre realizáciu fakturácie za poskytovanie služieb Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS budú:
   * 1. Reporty, tak ako sú definované v Servisnej zmluve,
     2. Závery Hodnotiacich stretnutí (pokiaľ sa v danom mesiaci uskutočnili).
3. V prípade, že bude v Reporte definovaná úroveň hodnotenia štatistických hlásení ako „Nevyhovujúce“, dochádza k úprave výšky mesačného paušálu, vo vzťahu ku ktorému bol predložený príslušný Report, podľa percentuálnej miery nevyriešených incidentov v súlade s bodom 5.1.1. čl. V. Servisnej zmluvy. Výška mesačného paušálu sa v danom prípade upravuje iba pre príslušný kalendárny mesiac, ku ktorému sa uskutočňuje fakturácia.

* + 1. **Cena za SLUŽBU: Služby rozvoja IS RIS** je stanovená ako maximálna súhrnná cena počas platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy vo výške [●] EUR bez DPH (slovom: [●] EUR).

1. Objednávateľ nie je povinný na základe tejto Servisnej zmluvy vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH na poskytovanie uvedenej Služby rozvoja IS RIS počas platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na poskytovanie Služieb rozvoja IS RIS a úhradu ceny za Služby rozvoja RIS nemožno uplatniť na činnosti, na ktoré sa vzťahuje záručná doba a povinnosť odstraňovania vád v zmysle Zmlúv o dielo, a to výlučne v prípade, ak je Poskytovateľ zmluvnou stranou Zmlúv o dielo. Poskytovanie Služieb rozvoja IS RIS na činnosti, ktoré je Poskytovateľ povinný poskytovať v rámci záručnej doby, ak je zároveň zmluvnou stranou Zmlúv o dielo, však nie je po uplynutí záručnej doby v zmysle Zmlúv o dielo týmto dotknuté.
3. Úhrada ceny za uvedené Služby rozvoja IS RIS sa bude realizovať na základe Akceptačného protokolu schváleného oprávnenou osobou Objednávateľa a v rozsahu akceptovanom v Cenovej kalkulácii, na základe písomného vyjadrenia oprávnenej osoby Objednávateľa, pričom pri Cenovej kalkulácii Poskytovateľ použije jednotkové sadzby uvedené v Prílohe č. 2 Servisnej zmluvy.
4. Predpokladom pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja IS RIS bude Objednávka Objednávateľa vrátane jej príloh „Požiadavka na zmenu“ a „Cenová kalkulácia“, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak. Zmluvné strany sa dohodli, že ak Objednávka nebude prílohou fakturácie za Služby rozvoja IS RIS v prípade podľa čl. V. bod 5.1.2 podbod III. Zmluvy (t.j. Zmluvné strany platne uzatvoria dodatok k tejto Zmluve, a to v čase po doručení Požiadavky na zmenu a pred vystavením Objednávky Objednávateľom, resp. v prípade nevystavenia a/alebo nedoručenia Poskytovateľovi súvisiacej Objednávky na poskytnutie Služieb rozvoja IS RIS).
5. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Služby rozvoja IS RIS do 15 (pätnásť) dní od ich poskytnutia a akceptácie v súlade s týmto článkom Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou každej faktúry za poskytovanie Služieb rozvoja IS RIS bude: „**Akceptačný protokol**“ s úrovňou „**Akceptované**“ podpísaný poverenými osobami Zmluvných strán.

* 1. Objednávateľ je povinný sledovať a dodržiavať výšku finančných prostriedkov a Služby podľa tejto Zmluvy. Služby podľa tejto Servisnej zmluvy možno poskytovať a hradiť len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu maximálneho limitu ceny stanovenej podľa tejto Zmluvy.
  2. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.

* 1. Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
  2. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade začne plynúť lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.

* 1. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné, konečné, pričom ich navyšovanie nad rámec maximálnej súhrnnej ceny iným spôsobom ako je uvedené v tejto Zmluve nie je možné.

* 1. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.
  2. Poskytovateľ a subdodávateľ sú povinný strpieť výkon kontroly a auditu, vykonávanej v rámci realizácie projektov Plánu obnovy a odolnosti.
  3. **Výkonová záruka**

Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný pred podpisom tejto Zmluvy na základe vyzvania (výzva na riadnu súčinnosť potrebnú na uzatvorenie Zmluvy) Objednávateľom za účelom zabezpečenia riadneho a včasného plnenia tejto Zmluvy:

* + 1. zložiť na účet Objednávateľa finančnú čiastku vo výške 200 000 EUR (slovom: dvestotisíc eur) alebo
    2. Objednávateľovi predložiť originál záručnej listiny podľa § 313 a nasl. Obchodného zákonníka vo výške 200 000 EUR (slovom: dvestotisíc eur) alebo zabezpečiť predloženie originálu záručnej listiny vo výške 200 000 EUR (slovom: dvestotisíc eur) Objednávateľovi (banková záruka), s nasledovnými podmienkami:

1. platnosť výkonovej záruky musí trvať najmenej po dobu trvania tejto Zmluvy (vrátane predĺženia tejto Zmluvy na základe uplatnenej opcie podľa čl. XIV. Zmluvy), ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak;
2. Objednávateľ nie je povinný zasielať Poskytovateľovi predchádzajúcu výzvu na splnenie záväzku Poskytovateľa;
3. plnenie z výkonovej záruky nie je podmienené predložením žiadnych dokumentov zo strany Objednávateľa;
4. finančná čiastka podľa bodu 8.8.1. alebo banková záruka podľa bodu 8.8.2. tohto článku Zmluvy bude slúžiť ako záruka riadneho a včasného plnenia služieb podľa tejto Zmluvy, pričom Objednávateľ je oprávnený čerpať finančné prostriedky v rámci uplatnenia zmluvných pokút a náhrady škody podľa tejto Zmluvy.

**ČL. IX.**

**Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu**

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie akýchkoľvek okolností brániacich riadnemu a včasnému plneniu predmetu tejto Zmluvy.

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti brániace riadnemu a včasnému plneniu predmetu Zmluvy, alebo vylučujúce zodpovednosť.

* 1. Ak Poskytovateľ nepreukáže, že sa zbavil svojej zodpovednosti, je povinný odstrániť nahlásené Incidenty na svoje náklady, pokiaľ Objednávateľ Incident riadne uplatnil spôsobom uvedeným v tejto Zmluve a dokázal, že ide o Incident. Zmluvné strany zároveň súhlasia, že pre odstraňovanie prípadných vád výsledkov Služieb rozvoja IS RIS bude dohodnutý osobitný režim v Požiadavke na zmenu a/alebo v Objednávke podpísanej Objednávateľom v zmysle podmienok dohodnutých v čl. V. bod 5.2 Zmluvy alebo priamo v dodatku k Zmluve pre prípad uvedený v čl. V. bod 5.2 podbod III. Zmluvy).

* 1. Ak z tejto Zmluvy nevyplýva iný spôsob uplatnenia nároku na odstránenie Incidentu, uplatnenie nároku na odstránenie Incidentu je Objednávateľ, resp. ním poverená osoba povinná zaslať oprávnenej osobe Poskytovateľa emailom, telefonicky alebo písomne. Incidenty musia byť zo strany Objednávateľa jasne a zrozumiteľne opísané. Pre Incidenty, ktoré nie sú riadne opísané, sa neuplatňujú reakčné časy, ani definované časy ich riešenia. Ak opis Incidentu nie je Poskytovateľovi jasný, je povinný bez zbytočného odkladu obratom konzultovať opis Incidentu s Objednávateľom, resp. ním oprávnenou kontaktnou osobou.

* 1. Poskytovateľ je povinný odstrániť nahlásené Incidenty v lehote uvedenej v tejto Servisnej zmluve, najmä čl. V. Servisnej zmluvy, alebo v lehote uvedenej v hlásení chyby, pokiaľ je táto lehota dlhšia ako zmluvná.

* 1. Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia jej povinností vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy. Pri uplatnení náhrady škody sa Zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka.

**ČL. X.**

**Zmluvné pokuty a sankcie**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak nevyrieši Incident IS RIS do termínov uvedených v tejto Servisnej zmluve, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dohodnutého mesačného paušálu za služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS podľa čl. VIII. bod 8.1.1 Zmluvy za každú hodinu omeškania, až do úplného vyriešenia Incidentu, maximálne však do výšky 50 % z dohodnutého mesačného paušálu za služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS.

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi, na výzvu Poskytovateľa zaplatí Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.

**ČL. XI.**

**Autorské práva**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že na každé autorské dielo podľa Autorského zákona, vrátane počítačového programu alebo databázy (ďalej aj ako „Dielo“), vytvorené Poskytovateľom a/alebo ktorého vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom Subdodávateľa) výhradne v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi časovo neobmedzenú, výhradnú licenciu na akékoľvek použitie autorského diela ako celku podľa tejto Zmluvy, v neobmedzenom rozsahu zahŕňajúcom akékoľvek spôsoby použitia autorského diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými/splnomocnenými (ďalej len „**Licencia**“), a to za splnenia odkladacej podmienky – uhradenia celkovej ceny za všetky Služby podľa čl. VIII. bod 8.1.1 a 8.1.2. tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že uhradením celkovej ceny Služieb sa rozumie uhradenie ceny za služby Zabezpečovania bežnej servisnej podpory IS RIS a Služby rozvoja IS RIS, pričom Licencia sa považuje za udelenú Objednávateľovi momentom zaplatenia poslednej faktúry týkajúcej sa sumy podľa predchádzajúcej vety tohto bodu. Zmluvné strany sa dohodli, že Licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na označenie autorského diela názvom Objednávatelia a na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na postúpenie takej Licencie na tretie osoby. Zmluvné strany sa dohodli, že aj v prípade výhradnej Licencie v zmysle tohoto bodu môže Poskytovateľ každé autorské dielo vytvorené Poskytovateľom a/alebo ktorého vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ používať, a to výlučne pre účely plnenia Servisnej zmluvy.
  2. Zmluvné strany sa dohodli, že každé dielo, vrátane, počitačového programu alebo databázy, ktoré vzniklo v súvislosti so zabezpečením Služieb v súlade s touto Servisnou Zmluvou, bude mať charakter autorského diela podľa § 1 ods. 1 Autorského zákona. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi výhradnú licenciu na používanie každého takého autorského diela od momentu jeho protokolárneho odovzdania a prevzatia na základe akceptačného protokolu. Právo výkonu majetkových práv k autorskému dielu prechádza na Objednávateľa až po splnení všetkých odkladacích podmienok uvedených v bode 11.1. tohto článku Zmluvy, t. j. po úplnom uhradení celkovej cely za všetky Služby podľa tejto Zmluvy. K prevodu majetkových práv dochádza automaticky k dátumu poslednej úhrady faktúry za Služby.
  3. Pre vylúčenie pochybností platí, že, ak je predmetom Licencie v zmysle bodu 11.1. tohto článku Servisnej zmluvy a súhlasu v zmysle bodu 11.2. tohto článku Servisnej zmluvy počítačový program, vzťahuje sa táto Licencia/súhlas rovnako na počítačový program v strojovom i zdrojovom kóde, ako aj k podkladovým materiálom na jeho vytvorenie, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akékoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
  4. V prípade, ak výsledkom poskytnutého plnenia podľa tejto Zmluvy bude vytvorenie databázy a ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva Poskytovateľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako poskytovateľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej zmluvy, a to až po splnení všetkých odkladacích podmienok uvedených v bode 11.1. tejto Zmluvy, najmä po úplnom uhradení celkovej ceny za všetky Služby podľa tejto Zmluvy.
  5. Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vťahuje Licencia/súhlas v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Servisnej zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami či prvkami.
  6. Pre zamedzenie pochybností Licencia/súhlas v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Servisnej zmluvy sa vťahuje aj na všetky aktualizované verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Servisnej zmluvy.
  7. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Zmluvy, ako súčasť diela použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program (softvér) Poskytovateľa alebo tretích strán, pričom môže ísť o tzv. proprietárny softvér alebo tzv. open source softvér, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program (softvér) v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu (softvéru) Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné, aby počítačový program spĺňal jednu z podmienok:

11.7.1. Ide o „**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 v čase uzavretia tejto Zmluvy, a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.

11.7.2. Ide o „**obchodne nedostupný proprietárny softvér**“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky proprietárneho softvéru, ktorý vznikol nezávisle od diela. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou Zmluvy je obchodne nedostupný softvér, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania diela alebo jeho časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s bodom 11.1. tohto článku Zmluvy na používanie obchodne nedostupného proprietárneho softvéru v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie diela alebo jeho časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je dielo alebo jeho časť vytvorené a na celé obdobie existencie diela ako celku.

11.7.3. Ide o „**open source softvér**“ tzn. taký 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 licencie povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source softvér. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

11.7.4. Ide o softvér, u ktorého Poskytovateľ poskytne s ohľadom na jeho (i) marginálny význam, (ii) nekomplikovanú prepojiteľnosť či (iii) oddeliteľnosť a zastupiteľnosť v systéme RIS bez nutnosti vynakladania výraznejších prostriedkov, písomnú garanciu, že ďalší rozvoj IS RIS inou osobou než Poskytovateľom je možné vykonávať bez toho, aby tým boli dotknuté práva Poskytovateľa či iných autorov takéhoto softvéru, lebo nebude nutné zasahovať do zdrojových kódov takéhoto softvéru alebo preto, že pripadné nahradenie takéhoto softvéru nebude predstavovať výraznejšiu komplikáciu a náklad na strane Objednávateľa, a bude realizovateľné treťou osobou, ktorá nedisponuje zdrojovým kódom takéhoto softvéru. Ak napriek garancii podľa predošlej vety ďalší rozvoj IS RIS inou osobou než̌ Poskytovateľom nie je možné vykonávať bez toho, aby tým boli dotknuté práva Poskytovateľa či iných autorov takéhoto softvéru, lebo bude nutné zasahovať do zdrojových kódov takéhoto softvéru alebo preto, že pripadné nahradenie takéhoto softvéru bude predstavovať výraznejšiu komplikáciu a náklad na strane Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný na vlastné náklady zabezpečiť nasadenie iného softvéru, spĺňajúceho požiadavky nevyhovujúceho softvéru, do IS RIS.

11.7.5. Ide o softvér, ktorého API (aplikačné rozhranie/Application Programming Interface) pokrýva všetky moduly a funkcionality softvéru, je dostatočne dokomentované, umožňuje zapuzdrenie softvéru a jeho adaptáciu v rámci meniacich sa podmienok IT prostredia Objednávateľa bez nutnosti zásahu do zdrojových kódov softvéru, a Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi právo použiť toto rozhranie pre programovanie aplikácií v rovnakom rozsahu ako softvér.

* 1. Poskytovateľ Objednávateľovi k autorskému dielu, najneskôr v deň udelenia Licencie/súhlasu podľa bodu 11.1. a 11.2. tohto článku Servisnej zmluvy poskytne alebo zabezpečí poskytnutie úplných komentovaných zdrojových kódov a bezpodmienečne právo vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy zmeny takéhoto softvéru a podľa svojho uváženia do neho zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, resp. spájať ho s inými autorskými dielami, zaradovať ho do databáz a pod., a to i prostredníctvom tretej osoby.
  2. V prípade podľa bodu 11.7. tohto článku Zmluvy je postačujúce, aby Objednávateľ nadobudol k softvéru nevýhradné oprávnenie ho užívať akýmkoľvek spôsobom, v prípade proprietárneho softvéru v zmysle bodu 11.7.1 a 11.7.2. tohto článku Servisnej Zmluvy najmenej po dobu 5 (piatich) rokov a v územnom a množstevnom rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu tejto Zmluvy. Súčasťou oprávnenia v zmysle predchádzajúcej vety musí byť tiež právo do softvéru zasahovať, pokiaľ to stanovujú príslušné ustanovenia bodu 11.7.1 až 11.7.4 tohto článku Servisnej zmluvy. Pokiaľ to však nie je možné spravodlivo požadovať od Poskytovateľa a zároveň to nie je v rozpore s ustanoveniami bodu 11.7.1 až 11.7.4 tohto článku Servisnej zmluvy, nemusia byť Objednávateľovi k softvéru podľa bodu 11.7.1 až 11.7.4 tohto článku Servisnej zmluvy odovzdané zdrojové kódy a zároveň nemusí byť Objednávateľovi poskytnuté právo zasahovať do softvéru podľa bodu 11.7.1 až 11.7.4. tohto článku Servisnej zmluvy. V takom prípade je Poskytovateľ povinný zdokumentovať všetky použitia proprietárnych aj open source softvérov v rámci autorského diela/Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehlaď, vrátane licenčných podmienok a alternatívnych dodávateľov, a to najneskôr ku dňu poskytnutia Služieb, resp. časti Služieb, ktorých súčasťou je softvér podľa bodu 11.7.1 až 11.7.4. tohto článku Servisnej zmluvy.
  3. V prípade, ak je súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy tzv. open source softvér, pri ktorom Poskytovateľ nemôže Objednávateľovi poskytnúť licenciu (oprávnenie) alebo ak poskytnutie takejto licencie (oprávnenia) nie je možné od Poskytovateľa spravodlivo požadovať, je Poskytovateľ povinný zaistiť, aby bol použitý len open source softvér, ktorý je verejnosti poskytovaný zdarma, vrátane zdrojových kódov, úplnej pôvodnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie a ktorý je možné bez obmedzení meniť. Súčasne je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, že právo Objednávateľa používať takýto open source softvér (napr. licencia) a spôsob jeho použitia nesmie kontaminovať zdrojový kód jednotlivých častí autorských diel v rámci plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré sú́ súčasťou počítačového programu, povinnosťou ich zverejnenia akejkoľvek tretej strane.
  4. Ak sú s použitím softvéru podľa bodu 11.7. tohto článku Zmluvy, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení, spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny diela riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.
  5. Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku Zmluvy prechádzajú v prípade zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
  6. Poskytovateľ zároveň poskytuje Objednávateľovi aj právo používať podporné prostriedky a konverzné programy, ktoré boli poskytnuté/dodané v rámci plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy. Ustanovenia bodu 11.1 až̌ 11.10 tohto článku Servisnej zmluvy sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy rovnako.
  7. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa bodu 11.1. tohto článku Servisnej zmluvy majetkové pravá autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe osobitnej zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Servisnej zmluvy.
  8. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že k autorskému dielu podľa tohto článku je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto Servisnej zmluvy, a že mu nie sú známe žiadne práva tretích osôb, ktoré by bránili použitiu autorského diela alebo jeho časti Objednávateľom v zmysle licencie podľa tejto Servisnej zmluvy.
  9. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
     1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
     2. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku ujčinú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
     3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby.
  10. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 11.16. tohto článku Servisnej zmluvy bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo (s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu) potrebné na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu, resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch Zmluvných strán.

**ČL. XII.**

**ochrana dôverných informácií a osobných údajov**

**informačná bezpečnosť**

* 1. Za dôverné informácie sa pre účely tejto Servisnej zmluvy považuje údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými podľa bodu 12.4. v tomto článku Zmluvy,
     1. ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane) a/alebo,
     2. ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo,
     3. ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane a/alebo,
     4. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti)

(ďalej len „**Dôverné informácie**“).

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie podľa tohto článku Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Dôverné informácie sprístupní len zamestnancom zapojeným v konkrétnych úlohách pre dohodnuté Služby. Je zakázané poskytovať Dôverné informácie zamestnancom, ktorí nie sú aktívne zapojení do plnenia predmetu Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poučí a zaviaže mlčanlivosťou svojich zamestnancov a Subdodávateľov o okruhu Dôverných informácií a povinnostiach Poskytovateľa súvisiacich s ich utajovaním podľa tejto Servisnej zmluvy, prípadne podľa zákonnej právnej úpravy, a to najneskôr pred prvým kontaktom s Dôvernými informáciami, s výnimkou prípadu, ak ich k tejto mlčanlivosti zaväzuje už ich pracovná alebo iná zmluva s Poskytovateľom.
  3. Zmluvné strany sa zaväzujú o Dôverných informáciách zachovávať mlčanlivosť, neposkytnú ich neoprávneným osobám, a urobia všetky opatrenia, aby znemožnili prístup neoprávnených osôb k týmto informáciám. Poskytnúť Dôverné informácie osobám neuvedeným v tomto článku Zmluvy alebo osobám, ktoré sa priamo nepodieľajú na plnení práv a povinností podľa tejto Servisnej zmluvy, sú Zmluvné strany oprávnené iba v nasledujúcich prípadoch:
     1. ak to vyplýva zo zákona alebo iného záväzného právneho predpisu, alebo z rozhodnutia súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
     2. boli zverejnené už pred podpisom Servisnej zmluvy;
     3. ak je to nevyhnutné na účely plnenia Servisnej zmluvy, resp. odvrátenie nežiaduceho stavu, brániaceho splneniu Servisnej zmluvy;
     4. so súhlasom druhej Zmluvnej strany;
     5. ak ide o informácie, ktoré sa stali verejne známymi, či dostupnými po podpise Servisnej zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tohto článku Zmluvy.

* 1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 Nariadenia, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 Nariadenia, a to súčasne s uzatvorením tejto Servisnej Zmluvy, najneskôr však pred prvým spracúvaním osobných údajov v zmysle tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade s Nariadením.
  2. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, s ktorou bol preukázateľne oboznámený a ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou č. 78/2020 Z.z., a bezpečnostné požiadavky a predpisy uvedené v tejto Zmluve.
  3. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto 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.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť IS RIS voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny IS RIS vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť možných rizík. V prípade zistenia rizík sa Poskytovateľ zaväzuje tieto riziká odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
  5. Po dobu trvania Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje, že vykoná všetky potrebné kroky a opatrenia na to, aby spĺňal podmienky vzťahujúce sa na informačnú bezpečnosť v súlade s bezpečnostnými postupmi aktuálne používanými v oblasti informačných technológií, najmä sa zaväzuje nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
     1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich informačný systém sú kontrolované za účelom zabezpečenia ich funkčnosti;
     2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
     3. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
     4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
     5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
     6. IS RIS disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
     7. všetky komponenty IS RIS sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
     8. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať kontrolu rizík každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
     9. všetky zmeny v IS RIS sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje  použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady IS RIS spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
     10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
     11. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
     12. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

**ČL. XIII.**

**Komunikácia medzi zmluvnými stranami**

* 1. Na účely plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú vzájomne spolupracovať a komunikovať a poskytovať si vzájomnú súčinnosť. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

* 1. Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb štatutárnych orgánov Zmluvných strán alebo prostredníctvom nimi poverených osôb. Každá Zmluvná strana oznámi druhej Zmluvnej strane svoju poverenú osobu a e-mailovú kontaktnú adresu, najneskôr do 7 (siedmych) dní odo dňa podpisu Servisnej zmluvy.
  2. Komunikácia medzi Zmluvnými stranami prebieha v prvom rade v elektronickej forme – emailom (objednávky, Požiadavky na zmenu, potvrdenie platby, aktivačné informácie, a podobne).
  3. Oznámenia týkajúce sa skutočností, na základe ktorých bude niektorá zo Zmluvných strán uplatňovať akékoľvek právne nároky, musia byť urobené spôsobom uvedeným v tejto Servisnej zmluve alebo iným zákonným spôsobom a preukázateľne oznámené alebo doručené druhej Zmluvnej strane.
  4. Bežné informatívne oznámenia je možné Zmluvnej strane oznámiť aj ústne alebo telefonicky. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prerušenia poskytovania Služieb alebo iné riziká, vyplývajúce z nesprávne alebo neaktuálne zadaných údajov. Kontaktná e-mailová adresa musí byť funkčná a pravidelne kontrolovaná zo strany oprávnených osôb Zmluvných strán.

**ČL. XIV.**

**Trvanie zmluvy a ukončenie Zmluvy**

* 1. Zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to na dobu 36 mesiacov odo dňa jej účinnosti. Zmluvu možno zmeniť počas jej trvania bez nového verejného obstarávania, nakoľko táto Zmluva obsahuje jasné, presné a jednoznačné podmienky jej úpravy vrátane úpravy ceny alebo opcie, rozsah, povahu možných úprav a opcií a podmienky ich uplatnenia.
     1. Zmluvu možno meniť v súlade s § 18 zákona.
     2. Zmluvu možno meniť úpravou zmluvnej ceny nahor indexáciou cien podľa indexačnej doložky o percento (%) inflácie za predchádzajúci rok zverejnené na stránke Štatistického úradu Slovenskej republiky www.slovac statistic.sk t.j. výška platieb v budúcnosti mesačne bude upravená smerom nahor v zmysle výšky inflácie (výška mesačného paušálu sa v danom prípade navyšuje o % inflácie za predchádzajúci rok).
     3. Indexačná doložka je dohoda strán o valorizácii výšky plnenia o mieru zistenej inflácie za určité predchádzajúce obdobie.
  2. Túto Servisnú zmluvu možno skončiť pred uplynutím dohodnutej doby trvania Zmluvy:
     1. písomnou dohodou obidvoch Zmluvných strán;
     2. jednostranným odstúpením od Zmluvy;
     3. výpoveďou ktorejkoľvek Zmluvnej strany.

* 1. Od tejto Servisnej zmluvy možno odstúpiť v prípadoch podstatného a/alebo nepodstatného porušenia zmluvnej povinnosti. Pre odstránenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že za nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti sa považuje také porušenie, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinností, a ktoré nebude napravené ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej odstupujúcou Zmluvnou stranou. Odstúpenie **pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti** je možné iba:
     1. zo strany Objednávateľa - ak Poskytovateľ bude v omeškaní s poskytnutím Služieb uvedených v čl. IV. bod 4.1.1. a 4.1.2. a čl. V. bod 5.1.1 a 5.1.2 o viac ako 10 (desať) kalendárnych dní alebo ak poruší povinnosti uvedené v čl. VI. tejto Servisnej zmluvy a svoju povinnosť nesplní ani po písomnej výzve Objednávateľa, obsahujúcej dodatočnú primeranú lehotu na splnenie predmetnej zmluvnej povinnosti v dĺžke najmenej 14 (štrnásť) kalendárnych dní,
     2. zo strany Poskytovateľa - ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za Služby o viac ako 30 (tridsať) kalendárnych dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 14 (štrnásť) kalendárnych dní.

* 1. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy **za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti** s okamžitou platnosťou bez predchádzajúceho písomného oznámenia o nesplnení záväzkov, a to buď v celom rozsahu alebo čiastočne, a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov, a bez toho, aby Objednávateľovi vznikla z dôvodu odstúpenia povinnosť nahradiť škodu:
     1. v prípade, ak sa preukáže, že Poskytovateľ za účelom poskytnutia Služieb uvedených v čl. IV. bod 4.1.1 a 4.1.2 a čl. V. bod 5.1.1 a 5.1.2 Zmluvy predložil nepravdivé doklady alebo uviedol nepravdivé, neúplné alebo skreslené údaje alebo ak postúpi akékoľvek pohľadávky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu zo strany Objednávateľa;
     2. v prípade porušenia záväzkov a vyhlásení Poskytovateľa uvedených v čl. VI bod 6.1. a 6.2. Zmluvy.
  2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v takých prípadoch porušenia povinností zo strany Poskytovateľa, pri ktorých je výslovne uvedená možnosť odstúpenia od Zmluvy zo strany Objednávateľa. Odstúpenie od Zmluvy sa v týchto prípadoch spravuje režimom odstúpenia od Zmluvy v prípadoch podstatného porušenia zmluvnej povinnosti.

* 1. Odstúpenie od Servisnej zmluvy podľa bodu 14.4.1 a 14.4.2. tohto článku Zmluvy nemá vplyv na právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody za všetky ním vynaložené náklady, ujmu, škodu, úroky a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov podľa tejto Zmluvy.
  2. Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť písomné a odôvodnené a druhej Zmluvnej strane riadne doručené, inak je neplatné. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla, uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú i v prípade, ak druhá Zmluvná strana odmietne prevziať odstúpenie od Servisnej zmluvy alebo ak druhá Zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie odstúpenia od Servisnej zmluvy alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako nedoručiteľnú alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako neprevzatú v odbernej lehote.
  3. Odstúpením od Servisnej zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Servisnej zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, zmluvných sankcií a pokút podľa čl. X a čl. XV tejto Zmluvy, ani zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva alebo voľby podľa § 262 Obchodného zákonníka, riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami, ustanovení o povinnosti mlčanlivosti a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán, alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.

* 1. Plnenia, ktoré si Zmluvné strany pred účinnosťou odstúpenia od Servisnej zmluvy vzájomne poskytli sa nevracajú. Zmluvné strany sa môžu v prípade Služieb, ktorých realizácia bola v okamihu odstúpenia od Servisnej zmluvy zahájená, ale ktoré ešte neboli akceptované, dohodnúť na spôsobe ich dokončenia alebo poskytnutí čiastočných výsledkov poskytovaných Služieb. Poskytovateľ má právo na náhradu nákladov na poskytnutie takýchto poskytnutých a neakceptovaných Služieb k okamihu odstúpenia od Servisnej zmluvy.
  2. Zmluvné strany sa dohodli, že výpovedná lehota sú 2 (dva) mesiace a začína plynúť v prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane. Zmluvné strany môžu v prípade Služieb, ktorých realizácia bola v okamihu uplynutia výpovednej lehoty zahájená, ale ktoré ešte neboli akceptované, dohodnúť na spôsobe ich dokončenia alebo poskytnutí čiastočných výsledkov poskytovaných Služieb. Poskytovateľ má právo na náhradu nákladov na poskytnutie takýchto poskytnutých a neakceptovaných Služieb k okamihu uplynutia výpovednej lehoty.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ bude táto Zmluva predčasne ukončená písomnou dohodou Zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Zmluvy.

**ČL. XV.**

**spoločné a Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto Zmluva sa stáva platnou dňom jej podpisu obidvoma Zmluvnými stranami; účinnosť nadobúda deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
  2. Táto Zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, pričom 3 (tri) rovnopisy obdrží Objednávateľ a 2 (dva) rovnopisy obdrží Poskytovateľ.
  3. V tejto Zmluve je zahrnutá celá dohoda medzi Zmluvnými stranami, tykajúca sa predmetu tejto Zmluvy. Zmluva nahrádza akékoľvek doterajšie ponuky, korešpondenciu, vyrozumenia a/alebo dohody uskutočnené a/alebo uzatvorené medzi Zmluvnými stranami, či už v písomnej alebo ústnej podobe.
  4. Zmluvné strany prehlasujú, že v prípade nezhôd o niektorých ustanoveniach tejto Zmluvy, alebo v prípade sporu, sa pokúsia riešiť uvedené otázky vzájomným rokovaním, dohodou. V prípade, že sa spor nevyrieši dohodou /zmierom/, Zmluvné strany sa dohodli, že na prejednanie sporov súvisiacich s touto Zmluvou sú príslušné všeobecné súdu Slovenskej republiky.
  5. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť pohľadávky vzniknuté v súvislosti s touto Zmluvou tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade, že Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpi pohľadávku, ktorú má voči Objednávateľovi, tretej strane, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky a Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.
  6. Túto Zmluvu je možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne iba v písomnej podobe, a to vo forme dodatkov odsúhlasených oboma Zmluvnými stranami a v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
  7. Táto Zmluva a právny vzťah ňou založený, sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi SR. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
  8. Každé ustanovenie tejto Zmluvy sa, pokiaľ je to možné, interpretuje tak, že je účinné a platné podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov neplatné, ostatné ustanovenia tejto Zmluvy budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto neplatnosti budú Zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy tak, aby neplatné ustanovenie bolo nahradené ustanovením potrebným na realizáciu zámeru neplatného ustanovenia. V prípade, ak medzi Zmluvnými stranami nedôjde k dohode, na nahradenie neplatného ustanovenia tejto Zmluvy sa použijú iné ustanovenia tejto Zmluvy alebo ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré v čo najväčšej miere zodpovedajú obsahu a účelu neplatného ustanovenia.
  9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú jej Prílohy, a to:

Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2 - Formulár „Zoznam jednotkových sadzieb“

Príloha č. 3 - Formulár „Požiadavka na zmenu“

Príloha č. 4 - Formulár „Cenová kalkulácia“

Príloha č. 5 - Formulár „Objednávka“

Príloha č. 6 - vzor „Akceptačného protokolu“

Príloha č. 7 - Zoznam Subdodávateľov

Príloha č. 8 – Protikorupčná doložka

Príloha č. 9 – Cena predmetu Zmluvy

Príloha č. 10 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností-vzor

* 1. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim, že ich prejavy sú dostatočne zrozumiteľné, určité a nevyvolávajú žiadne pochybenia, a na znak súhlasu s ich obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

v Bratislave, dňa [●].[●].202X V .........................., dňa [●].[●].202X

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa:

................................................... .........................................................

JUDr. Ing. Tomáš Drucker MSc.

minister