Zmluva o podpore prevádzky a údržbe informačného systému

„Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 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 „Zmluva“)

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

**Názov:** **Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky**

**Sídlo:** Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava

**IČO:** 00699021

**DIČ:** 2020879344

**IČ DPH:** SK2020879344

**Bankové spojenie:** Štátna pokladnica

**IBAN:** SK36 8180 0000 0070 0007 3594

**SWIFT(BIC):** SPSRSKBA

**zastúpený:**

(ďalej len **„Objednávateľ“**)

a

**Poskytovateľ:**

**Názov:** ...........................

**Sídlo:** ...........................

**IČO:** ...........................

**DIČ:** ...........................

**IČ DPH:** ...........................

**Bankové spojenie:** ...........................

**IBAN:** ...........................

**SWIFT(BIC):** ...........................

**Zastúpený:**  ...........................

**Zápis:** ...........................

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

1. Na základe Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb „Manažment údajov pre Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“ č. ............. (ďalej len „Zmluva o dielo“) uzatvorenej s Poskytovateľom sa Objednávateľ stane prevádzkovateľom informačného systému „Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“, (ďalej len „Informačný systém“).
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky a údržby Informačného systému.
3. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejného obstarávania podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom „Manažment údajov pre Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“, ktoré Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil vo Vestníku verejného obstarávania č. ........... zo dňa ........... pod značkou ............. a v Úradnom Vestníku Európskej únie č ........... zo dňa ........... (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení.

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

* 1. Poskytovateľ vyhlasuje, že:

1. sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne podmienky plnenia predmetu Zmluvy,
2. predmet Zmluvy je mu jasný a na základe svojich schopností, technického vybavenia a odborníkov, ktorých má k dispozícii, je schopný ho v súlade so Zmluvou, ako aj príslušnými právnymi predpismi plniť riadne, včas, kompletne a na požadovanej úrovni.
   1. Ak Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť vo vzťahu k prevádzke Informačného systému prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu Zmluvy v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Ak Poskytovateľ v procese verejného obstarávania podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácií osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov, je oprávnený zmeniť túto osobu alebo riadiaceho zamestnanca počas trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení takejto osoby, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanej osobe alebo riadiacom zamestnancovi, ktoré preukážu splnenie požiadavky na vzdelanie, odbornú prax alebo odbornú kvalifikáciu na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti na plnenie Zmluvy. Akúkoľvek zmenu takejto osoby musí Poskytovateľ oznámiť Objednávateľovi 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny. Zoznam požiadaviek na osoby určené na plnenie Zmluvy, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ v procese verejného obstarávania v súlade s § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť vo vzťahu k prevádzke Informačného systému, je uvedený v prílohe č. 4 Zmluvy.
   2. Ak Poskytovateľ predkladal vo verejnom obstarávaní Objednávateľovi zmluvu podľa § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní na preukázanie technickej alebo odbornej spôsobilosti vo vzťahu k prevádzke Informačného systému, Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas účinnosti zmluvy požadovať od Poskytovateľa preukázanie platnosti a účinnosti takej zmluvy. Na preukázanie platnosti a účinnosti zmluvy podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ predloží Objednávateľovi do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa čestné vyhlásenie, v ktorom Poskytovateľ a osoba podľa bodu 1.4 pravdivo vyhlásia, že zmluva podľa predchádzajúcej vety je platná a účinná, a doručí Objednávateľovi originál alebo kópiu tejto zmluvy.
   3. Ak Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť vo vzťahu k prevádzke Informačného systému dokladmi, ktorých platnosť je viazaná na ohraničené časové obdobie, je povinný zabezpečiť ich platnosť počas celej účinnosti Zmluvy. Na preukázanie platnosti dokladov podľa predchádzajúcej vety postačí, ak Poskytovateľ do 5 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi kópie požadovaných dokladov, ktorými Poskytovateľ preukáže, že doklady podľa predchádzajúcej vety sú platné.
   4. Poskytovateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Ak nie je Poskytovateľ zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, Poskytovateľ do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi doklady, ktorými Poskytovateľ preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
   5. *Ak ku dňu uzavretia Zmluvy budú Poskytovateľovi známi subdodávatelia, ktorých bude využívať pri plnení Zmluvy, bude uvedené:*

Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy sa budú na plnení predmetu Zmluvy podieľať Subdodávatelia uvedení v prílohe č. 3 Zmluvy.

*Ak ku dňu uzavretia Zmluvy nebude mať Poskytovateľ žiadnych subdodávateľov, ktorých bude využívať pri plnení Zmluvy, bude uvedené:*

Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy nezadáva žiadnu časť plnenia podľa Zmluvy žiadnemu subdodávateľovi.

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek a každú zmenu údajov každého svojho subdodávateľa podieľajúceho sa na plnení predmetu Zmluvy, a to v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, percentuálny podiel z hodnoty plnenia podľa Zmluvy, údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezviska, adresy pobytu, a dátumu narodenia. Zmenu údajov je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi písomne najneskôr 15 pracovných dní pred dňom účinnosti takej zmeny. Na základe oznámenia podľa tohto bodu bude zmluvnými stranami podpísaný dodatok k Zmluve, ktorého predmetom bude príslušná zmena prílohy č. 3 Zmluvy.
  2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa alebo pribrať subdodávateľa (spoločne ďalej len „zmena“) počas trvania Zmluvy, pričom subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ak sa naň taká povinnosť vzťahuje, a musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Ak nie je subdodávateľ zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, Poskytovateľ do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi doklad/doklady, ktorým/ktorými Poskytovateľ preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
  3. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr 15 pracovných dní pred dňom, v ktorom sa subdodávateľ začne podieľať na plnení predmetu Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje minimálne v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Na základe oznámenia podľa tohto bodu bude zmluvnými stranami podpísaný dodatok k Zmluve, ktorého predmetom bude príslušná zmena prílohy č. 3 Zmluvy.
  4. Poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Zmluvy.
  5. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa Zmluvy, na poistnú sumu v minimálnom  rozsahu celkovej ceny podľa Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť doklad vystavený poisťovňou, ktorý potvrdzuje uzatvorenie poistnej zmluvy podľa tohto článku do 5 dní odo dňa účinnosti zmluvy. Nepredloženie takého dokladu v uvedenej lehote alebo zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou, zhodnou v podstatných náležitostiach, počas účinnosti Zmluvy sa považuje za jej podstatné porušenie a zakladá právo Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
  6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať príslušné bezpečnostné opatrenia stanovené Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a bezpečnostné požiadavky platné ku dňu účinnosti Zmluvy špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, alebo v dokumente, ktorým bude nahradená (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf> (ďalej len „Metodika zabezpečenia“). Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje bezodkladne v rámci plnenia Zmluvy odstrániť medzinárodne identifikované zraniteľnosti majúce vplyv na Konsolidačnú platformu údajov MZVEZ.
  7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému. V prípade identifikácie štandardných bezpečnostných zraniteľností, ktoré sú predmetom Metodiky pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, je Poskytovateľ povinný odstrániť uvedené zraniteľnosti v rámci služieb podpory a prevádzky v zmysle bodu 2.2. Rovnako sa postupuje pri zistení bežne známych bezpečnostných zraniteľností, o ktorých existuje verejne známa informácia a tieto zraniteľnosti je možné odstrániť patchom, updatom alebo fixom. V prípade, že prijatie opatrení bude vyžadovať zmenu Informačného systému, okrem prípadov uvádzaných v tomto bode, ktoré majú byť súčasťou služieb podpory a prevádzky v zmysle bodu 2.2, Zmluvné strany budú postupovať podľa článku 12.
  8. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje pri plnení zmluvy dodržiavať všetky relevantné všeobecne záväzné právne predpisy, najmä:

1. zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
2. vyhláška č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
3. vyhláška č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
4. zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
5. zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
6. vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „Vyhláška NBÚ).

V prípade, že po nadobudnutí účinnosti Zmluvy dôjde k takým zmenám právnych predpisov, ktoré budú vyžadovať zmenu Informačného systému, Zmluvné strany budú postupovať podľa článku 12.

**Článok 2**

**Predmet a účel Zmluvy**

1. Účelom Zmluvy je zabezpečenie služieb podpory a prevádzky Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti tak, aby mohla byť zabezpečená jeho funkčnosť bez vád a sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok Zmluvy služby podpory a prevádzky Informačného systému v nasledovnom rozsahu:
   * 1. Služba „HotLine“,
     2. služba „Profylaktika aplikačnej vrstvy“,
     3. služba „Servisný zásah“

(ďalej len „**Služby**“).

1. Podrobná špecifikácia obsahu, rozsahu a spôsobu poskytovania Služieb je uvedená v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 2 Zmluvy.
2. Objednávateľ na základe Zmluvy za podmienok upravených v článku 4 zaplatí Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby.
3. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy je i poskytnutie príslušných oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), a to v rozsahu špecifikovanom v Zmluve.

**Článok 3**

**Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu Zmluvy**

1. Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa alebo vládneho cloudu, v prípade ak to technické podmienky umožňujú, najmä, nie však výlučne prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa alebo vládneho cloudu i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa alebo vládneho cloudu.
2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby **mesačne**, v rámci časového pokrytia a v lehotách, ktoré sú vymedzené Zmluvou.
3. Služby sa považujú za poskytnuté ich riadnym a včasným poskytnutím Objednávateľovi podľa podmienok dohodnutých v  Zmluve a jej prílohách.
4. Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa odovzdá Objednávateľovi v lehote do 30 dní odo dňa doručenia takejto požiadavky všetku projektovú, softvérovú (vrátane architektúry a všetkých diagramov) a bezpečnostnú dokumentáciu, zdrojové a strojové kódy, ak boli vytvorené pri plnení predmetu Zmluvy a prevedie a/alebo zabezpečí prevod všetkých práv k nim na Objednávateľa formou odovzdávacieho a preberacieho protokolu. Poskytovateľ je povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu k počítačovým programom, ktoré zhotovil pre Objednávateľa na základe Zmluvy, na CD-R nosiči alebo inom digitálnom nosiči s tým, že Objednávateľ je oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť, vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy.
5. Poskytovateľ garantuje cieľovú dostupnosť Informačného systému najmenej vo výške 95,0 % cieľovej prevádzkovej doby v sledovanom období (ďalej len „Cieľová dostupnosť“). Sledovaným obdobím je kalendárny mesiac (ďalej len „Sledované obdobie“).
6. Cieľovou prevádzkovou dobou (ďalej len „Cieľová prevádzková doba“) je celkový počet hodín pripadajúci v sledovanom období na obdobie kedy Informačný systém má byť dostupný a k dispozícii koncovým užívateľom. Cieľová prevádzková doba sú celé pracovné dni platné v Slovenskej republike v rámci Sledovaného obdobia. Pre zamedzenie pochybností ide o čas od 8:00 do 16:00 počas pracovných dní.
7. Časom nedostupnosti (ďalej len „Čas nedostupnosti systému“) sa rozumie obdobie od nahlásenia chyby kategórie A na Hot Line v súlade s podmienkami Zmluvy do momentu doručenia potvrdenia Hot Line Oprávnenej osobe, ktorá chybu nahlásila o odstránení takýchto chýb alebo implementácii dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú chybu kategórie A alebo modifikujúceho závažnosť chyby Informačného systému na chybu kategórie najviac B.
8. Dosiahnutou dostupnosťou sa rozumie hodnota určená nasledovným vzorcom:

CPD - CNS

DD = ----------------------------------------- x 100

CPD

DD Dosiahnutá dostupnosť

CPD Cieľová prevádzková doba pripadajúca na Sledované obdobie

CNS Čas nedostupnosti systému počas Cieľovej prevádzkovej doby

1. Do Cieľovej prevádzkovej doby ani Času nedostupnosti systému sa bez ohľadu na iné ustanovenia Zmluvy nezapočítava čas:
2. plánovanej vopred ohlásenej údržby Informačného systému v rozsahu najviac 1 deň počas kalendárneho mesiaca,
3. od nahlásenia chyby kategórie A po príchod odborníka Poskytovateľa v prípade jeho nevyhnutnej prítomnosti na pracovisku Objednávateľa,
4. nedostupnosti Informačného systému pre chyby spôsobené externými okolnosťami nemajúcimi pôvod v žiadnej časti Informačného systému, napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačných služieb, pokiaľ súčasne príčina výpadku nespočíva v porušení Zmluvy Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľom,
5. nedostupnosti Informačného systému v dôsledku prác Poskytovateľa na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa v rámci ktorej bola nedostupnosť vopred avizovaná,
6. nedostupnosti Informačného systému spôsobený chybami spočívajúcimi v zlyhaní HW infraštruktúrnych prvkov Objednávateľa, na ktorých je Informačný systém prevádzkovaný a
7. nedostupnosti Informačného systému spôsobený chybami spočívajúcimi v softvéri tretích strán, pre ktoré nebolo doposiaľ výrobcom takéhoto softvéru uvoľnené opravné riešenie (hotfix, patch, update).
8. Po uplynutí príslušného Sledovaného obdobia Poskytovateľ na základe záznamov z Hot Line vypracuje a Objednávateľovi predloží výkaz dostupnosti Informačného systému obsahujúci informáciu o Sledovanom období, Cieľovej prevádzkovej dobe v Sledovanom období, Čase nedostupnosti počas Cieľovej prevádzkovej dobe a celkovej dosiahnutej dostupnosti Informačného systému (ďalej len „Výkaz Dostupnosti“). Výkaz dostupnosti sa predkladá vo forme prílohy k faktúre, kde Sledované obdobie predstavuje kalendárny mesiac, za ktorý sa vystavuje faktúra.

**Článok 4**

**Cena a platobné podmienky**

* 1. Cena za predmet Zmluvy je stanovená v súlade so zákonom NRSR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky.
  2. Cena za predmet Zmluvy bude uhrádzaná vo forme mesačného paušálu vo výške ....................... EUR bez DPH (slovom: .................. EUR bez DPH) za jeden kalendárny mesiac.
  3. K cene bez DPH podľa bodu 4.2 bude účtovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
  4. Cenu za predmet Zmluvy uhradí Objednávateľ na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a preukázateľne doručených Objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Poskytovateľ vystaví faktúry, tak aby mali náležitosti daňového dokladu podľa príslušnej platnej a účinnej právnej úpravy.
  5. Poskytovateľ vystaví faktúry mesačne v dohodnutej cene podľa odseku 4.2 za príslušný kalendárny mesiac najskôr v posledný pracovný deň daného mesiaca.
  6. Prvá faktúra za poskytované Služby za obdobie od dátumu účinnosti Zmluvy po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za predmet Zmluvy pripadajúcu na počet kalendárnych dní do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
  7. Doba splatnosti faktúry vystavenej a doručenej podľa tohto článku je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
  8. Ak sa Poskytovateľ, ktorý v momente uzavretia Zmluvy nie je platiteľom DPH, stane po uzavretí Zmluvy platiteľom DPH, cena za predmet Zmluvy bez DPH v bode 4.2, sa bude považovať za cenu s DPH od vzniku povinnosti Poskytovateľa odvádzať DPH.
  9. Platba ceny sa realizuje prevodom na bankový účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom podľa tohto článku. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude cenu uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že nie je oprávnený požadovať zaplatenie ceny na iný bankový účet než ten, ktorý je uvedený v záhlaví Zmluvy; k zmene bankového účtu, na ktorý bude Objednávateľ uhrádzať svoje splatné záväzky zo Zmluvy môže dôjsť iba uzavretím dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude zmena čísla IBAN a/alebo kódu SWIFT (BIC) bankového účtu Poskytovateľa v záhlaví Zmluvy.
  10. Lehota splatnosti sa na účely Zmluvy považuje za dodržanú, ak v posledný deň lehoty splatnosti bude fakturovaná suma odpísaná z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
  11. Faktúra vystavovaná Poskytovateľom musí spĺňať náležitosti určené príslušnými právnymi predpismi a musí byť v súlade so Zmluvou, v opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry Objednávateľovi.
  12. Poskytovateľ je povinný doručovať Objednávateľovi faktúry podľa tohto článku vždy v listinnej podobe, a to v počte troch originálov.
  13. Okrem náležitostí faktúry vyžadovaných podľa tohto článku je Poskytovateľ povinný vo faktúre uviesť číslo Zmluvy, svoje IČO, DIČ, IČ DPH ak mu bolo pridelené, alebo údaje týmto údajom ekvivalentné v krajine sídla Poskytovateľa, svoje obchodné meno, a názov banky, jej kód SWIFT/BIC, a číslo bankového účtu vo formáte IBAN. V prípade, ak z technických dôvodov nebude môcť predávajúci informácie podľa tohto bodu na faktúre uviesť, uvedie tieto informácie v prílohe faktúry. Prílohou faktúry ďalej bude vyhodnotenie poskytnutých Služieb spolu so zoznamom Služieb poskytnutých za kalendárny mesiac
  14. Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi preddavky ani zálohové platby za plnenia, ktoré sú predmetom Zmluvy.

**Článok 5**

**Záruka**

1. Záručná doba na každé plnenie poskytnuté Poskytovateľom pri plnení predmetu Zmluvy je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa ich prevzatia oprávneným zástupcom Objednávateľa na odovzdávacom a preberacom protokole.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby poskytnuté Objednávateľovi podľa Zmluvy poskytne podľa podmienok dohodnutých v Zmluve.
3. Objednávateľ je povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi vady poskytnutých služieb bezodkladne po tom, ako sa o nich dozvedel. Poskytovateľ je povinný sa k reklamácií písomne vyjadriť do 2 pracovných dní. V prípade, že sa k reklamácií v stanovenej lehote nevyjadrí, bude to znamenať jeho súhlas s reklamáciou.
4. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady poskytnutých služieb do 2 týžňov od doručenia reklamácie, alebo do márneho uplynutia lehoty na vyjadrenie sa k reklamácii.
5. Poskytovateľ je povinný odstrániť aj vady, u ktorých popiera zodpovednosť, avšak odstránenie ktorých neznesie odklad. Ak sa preukáže, že Poskytovateľ za vadu, ktorú odstránil na vlastné náklady nezodpovedá, oprávnené náklady Poskytovateľa budú v takomto prípade uhradené Objednávateľom na základe vzájomnej dohody zmluvných strán. Výška nákladov Poskytovateľa bude v takomto prípade určená na základe súčtu alikvotnej časti priemernej mesačnej mzdy zamestnanca v odvetví Informácie a komunikácia – Počítačové programovanie, poradenstvo a súvisiace služby, zverejnej Štatistickým úradom SR a súvisiacich oprávnených prevádzkových nákladov Poskytovateľa, oboje platné ku dňu odstránenia vady.
6. V prípade, že Poskytovateľ neodstráni vady v stanovenej lehote, je Objednávateľ oprávnený nechať tieto vady odstrániť treťou osobou na náklady Poskytovateľa a požadovať od Poskytovateľa zaplatenie škody, ktorá Objednávateľovi vznikla v dôsledku neodstránenia vady Poskytovateľom, a zmluvnej pokuty a/alebo odstúpiť od zmluvy.

**Článok 6**

**Zmluvné pokuty a úrok z omeškania**

1. Pre Zmluvné pokuty a úroky z omeškania platia ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Ak Poskytovateľ nezabezpečí funkčnosť celého Informačného systému, má Objednávateľ nárok na zaplatenie Zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 4.2 za každé začaté % poklesu garantovanej Cieľovej dostupnosti podľa bodu 3.5 pod 95 % v priebehu kalendárneho mesiaca, maximálne však do výšky 100% mesačného paušálu.
3. Ak Poskytovateľ nedodá podľa bodu 3.4 najaktuálnejšie verzie komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu k počítačovým programom podľa Zmluvy, ktoré zhotovil pre Objednávateľa na základe Zmluvy, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý aj začatý deň od podpísania odovzdávacieho a preberacieho protokolu za plnenie, v rámci ktorého boli vytvorené tieto dokumentácie a kódy.
4. Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 1.2, 1.3, 1.4 alebo 1.10, vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR za každý aj začatý deň trvania takého porušenia povinnosti.
5. Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s oznámením informácií, predložením oznámení, potvrdení, dokladov alebo dokumentov podľa bodov 1.4, 1.5, 1.7, 1.8 alebo 1.9, vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR za každý aj začatý deň omeškania.
6. Ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy takému subdodávateľovi, ktorý nie je zapísaný v registri podľa § 11 zákona o verejnom obstarávaní, hoci sa naň taká povinnosť vzťahuje, ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy novému subdodávateľovi pred tým, ako predložil Objednávateľovi písomné oznámenie o zmene subdodávateľa podľa bodu 1.8, a/alebo ak subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa bodu 1.10 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu vo výške 1000 EUR za každé jednotlivé také konanie.
7. Ak sa vyhlásenie Poskytovateľa uvedené v bode 1.3 alebo 1.6 ukáže ako nepravdivé, a/alebo doklad podľa bodu 1.4 ako neplatný, vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú sankciu v sume 2000 EUR za každé také nepravdivé vyhlásenie a/alebo neplatný doklad.
8. Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v bodoch 6.2 až 6.7, vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR
   * 1. za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
     2. za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
     3. za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota.
9. Zmluvnú pokutu Poskytovateľ uhradí na základe písomnej výzvy do 15 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia bankovým prevodom na účet Objednávateľa uvedený vo výzve.
10. Zaplatením Zmluvnej pokuty uvedenej v tomto článku sa Poskytovateľ nezbavuje povinnosti nahradiť celú škodu spôsobenú Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zmluve.
11. Ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením faktúry, Poskytovateľ je oprávnený účtovať Objednávateľovi úroky z omeškania v sadzbe určenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.

**Článok 7**

**Súčinnosť Objednávateľa**

1. Objednávateľ poskytne súčinnosť pri:
   * 1. zabezpečení vstupu do svojich objektov na základe vopred predloženého a schváleného zoznamu osôb a pri zabezpečení primeraných podmienok pre plnenie predmetu Zmluvy odborníkmi Poskytovateľa,
     2. zabezpečení spolupráce zamestnancov Objednávateľa, prípadne ďalšej strany, účasť ktorej sa ukázala v priebehu plnenia ako nevyhnutná,
2. Objednávateľ ďalej:
3. sprístupní potrebné údaje zo svojej údajovej základne a súvisiace dokumentácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie Zmluvy,
4. umožní vstup Poskytovateľovi na pracovisko Objednávateľa a prácu na tomto pracovisku, ak je to potrebné a nevyhnutné pre plnenie predmetu Zmluvy,
5. poskytne svoje odborné, technické a pracovné kapacity v potrebnom rozsahu k testovaniu zmien pred ich nasadením do prevádzky.

**Článok 8**

**Trvanie a ukončenie Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 60 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
2. Zmluva sa skončí:
3. uplynutím doby uvedenej v bode 8.1,
4. dňom nadobudnutia účinnosti zmluvy, ktorej predmet alebo časť predmetu bude zhodný/á s predmetom tejto Zmluvy a ktorá bude uzatvorená s úspešným uchádzačom na základe vykonaného verejného obstarávania, pričom takáto zmluva nadobudne účinnosť najskôr dňom nasledujúcim po uplynutí 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; toto ustanovenie sa uplatní aj v prípade, ak úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní podľa prvej časti vety bude Poskytovateľ,
5. dohodou Zmluvných strán,
6. písomnou výpoveďou Objednávateľa alebo
7. odstúpením od Zmluvy.
8. Objednávateľ je oprávnený písomne vypovedať túto zmluvu bez udania dôvodu s šesťmesačnou výpovednou lehotou. Šesťmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
9. Odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľom:
   * + 1. odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy oznámené Objednávateľovi písomne,
       2. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy len v prípadoch, ktoré stanovuje táto Zmluva alebo Obchodný zákonník.
10. Odstúpenie od Zmluvy Objednávateľom musí byť vždy oznámené Poskytovateľovi písomne. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť len v prípadoch, ktoré stanovuje Zmluva alebo všeobecne záväzný právny predpis.
11. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak
12. Cieľová dostupnosť Informačného systému poklesne pod 85%,
13. Poskytovateľ nie je schopný plniť záväzky zo Zmluvy a/alebo oznámi Objednávateľovi, že nesplní svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas,
14. v prípade opakovaného výskytu tej istej chyby, ktorá už bola odstraňovaná minimálne trikrát,
15. z dôvodov podľa bodu 8.7,
16. z dôvodu podstatného porušenia povinností Poskytovateľom podľa bodu 8.9.
17. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:
    1. je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz,
    2. je na majetok Poskytovateľa začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia,
    3. ak je Poskytovateľ  v likvidácii, ako aj v prípade, ak súd začal voči osobe Poskytovateľa konanie podľa § 68 ods. 6 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov,
    4. ak je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia,
    5. ak bolo na majetok Poskytovateľa zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku,
    6. ak boli voči Poskytovateľovi začaté konania obdobné konaniam podľa tohto bodu v súlade s predpismi platnými v krajine sídla Poskytovateľa alebo
    7. ak je Poskytovateľ v kríze podľa § 67a Obchodného zákonníka,
    8. ak Objednávateľ preukázateľne zistí, že sa Poskytovateľ dopúšťa nelegálneho zamestnávania,
18. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa písomne informovať o vzniku akejkoľvek skutočnosti podľa bodu 8.7 písm. a) až g), a to najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa Poskytovateľ o takej skutočnosti dozvedel.
19. Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje:
20. Poskytovateľ neodstráni riadne a včas vady poskytnutej podpory, ktoré boli Objednávateľom riadne uplatnené, a/alebo poruší povinnosť uvedenú v bode 1.2, 1.8 alebo 1.10,
21. ak sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 1.3 alebo 1.6 ukáže byť nepravdivým alebo zmluva podľa bodu 1.3 neplatnou alebo nepredloží doklad podľa bodu 1.4 a/alebo 1.5,
22. ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy s výnimkou situácie podľa písm. a) až b) tohto bodu, a k náprave nedôjde do 48 hodín po uplynutí lehoty na splnenie jeho povinnosti.
23. Oznámenie o odstúpení musí byť písomné a musí byť zaslané a doručené druhej Zmluvnej strane spôsobom podľa bodu 9.1. Účinky odstúpenia nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu škody v celom rozsahu a zaplatenie zmluvnej pokuty.
24. V prípade, že Objednávateľ vykoná verejné obstarávanie podľa bodu 8.2 písm. b), je Poskytovateľ na základe výzvy Objednávateľa povinný poskytnúť úspešnému uchádzačovi všetku súčinnosť potrebnú na uzatvorenie zmluvy uvedenej v bode 8.2 písm. b) a na začatie jej plnenia.

**Článok 9**

**Komunikácia Zmluvných strán a ochrana osobných údajov**

1. Písomnosť doručovaná poštovým podnikom, kuriérom, alebo osobne sa považuje za doručenú dňom jej prevzatia adresátom. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň odopretia prevzatia písomnosti adresátom. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do piatich dní od uloženia na pošte, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení na pošte nedozvedel. Ak sa písomnosť doručovaná poštovou službou vráti odosielateľovi s poznámkou „adresát neznámy“ alebo s inou obdobnou poznámkou, považuje sa písomnosť za doručenú v deň vyznačenia tejto poznámky zo strany doručujúceho subjektu. Zmluvné strany nie sú oprávnené skrátiť odbernú lehotu na menej než 10 dní.
2. Zmluvné strany určujú na účely písomnej komunikácie uskutočňovanej spôsobom podľa bodu 9.1 adresy svojich sídiel/miest podnikania uvedené v záhlaví Zmluvy. Objednávateľ je v prípade zmeny sídla/miesta podnikania Poskytovateľa oprávnený využiť na zasielanie písomnej komunikácie podľa bodu 9.1 aj aktuálnu adresu sídla/miesta podnikania Poskytovateľa zapísanú v obchodnom registri alebo živnostenskom registri Slovenskej republiky, alebo zapísanú v inom verejnom registri, a to pri zmene sídla Poskytovateľa a počas obdobia, kým nedôjde k zosúladeniu so zmluvnou adresou.
3. Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu adresy svojich oprávnených osôb oznámené v súlade s bodom 9.6. Až do oznámenia kontaktných údajov svojich oprávnených osôb Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie nasledovné adresy:

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Zmluvné strany sú povinné elektronickou poštou oznámiť si zmenu údajov uvedených v tomto bode bezodkladne a táto zmena nadobudne účinky jej oznámením druhej Zmluvnej strane.

1. Pre vylúčenie všetkých pochybností Zmluvné strany zhodne konštatujú, že s výnimkou písomností, pre ktoré sa v Zmluve požaduje doručovanie spôsobom podľa bodu 9.1 alebo listinná forma, všetku korešpondenciu týkajúcu sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať prostredníctvom e-mailu.
2. Korešpondencia doručovaná elektronicky prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručenú po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Poskytovateľ je povinný bezodkladne potvrdiť prijatie e-mailu, najneskôr však do 12.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.
3. Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní do piatich dní odo dňa účinnosti Zmluvy navzájom si oznámiť mená, priezviská, a kontaktné údaje svojich oprávnených osôb v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene.
4. Oprávnené osoby Objednávateľa sú oprávnené podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Zmluvy ako aj podpisovať odovzdávacie a preberacie protokoly.
5. Pre vylúčenie všetkých pochybností Objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba či kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet Objednávateľa vo veci zmien Zmluvy, ukončenia platnosti Zmluvy, ako ani uzatvárať dodatky k Zmluve, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.

**Článok 10**

**Práva duševného vlastníctva**

1. Zmluvné strany vyhlasujú, že plnením podľa Zmluvy môže byť aj:
2. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
3. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistentný proprietárny SW),
4. použitie opensource počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými opensource licenčnými podmienkami (tzv. preexistentný opensource SW), je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), v neobmedzenom miestnom a vecnom rozsahu, na neobmedzený počet zariadení a užívateľov a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa Zmluvy. Na vytvorené počítačové programy je Objednávateľ bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu bez ohľadu na účel na aký bude Informačný systém vytvorený vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci na plnenie úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu).
6. Licencia sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Informačnom systéme upravené na základe Zmluvy.
7. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom vzniku zmeny Informačného systému spôsobenej vznikom Služby , ktorý príslušný počítačový program obsahuje;. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
8. Licencia k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto článku sa udeľuje bezodplatne.
9. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľ a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným nositeľom a vykonávateľom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena za predmet Zmluvy podľa bodu 4.2 je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu alebo vysporiadanie.
10. Ak nie je v  Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy dielo, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy .
11. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Zmluvy, použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
12. Ide o „preexistentný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý je v čase uzavretia 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,
13. Ide o „preexistentný opensource SW“ tzn. taký opensource softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia opensource povinný dodržiavať podmienky konkrétnej opensource licencie vzťahujúcej sa na dotknutý opensource počítačový program. Pod pojmom opensource softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
14. Ak preexistentný proprietárny SW alebo preexistentný opensource SW podľa tohto článku počas trvania Zmluvy stratia platnosť a účinnosť, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť ich kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent na obdobie platnosti a účinnosti Zmluvy spolu s licenčnými podmienkami, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (Informačného systému).
15. Práva získané v rámci plnenia Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných proprietárnych a opensource SW (ďalej aj len „preexistentný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
17. Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.
18. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.

**Článok 11**

**Ochrana dôverných informácií a osobných údajov**

1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením 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 platnou právnou úpravou ochrany osobných údajov.
2. Zmluvné strany sú povinné zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
   * 1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy ;
     2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy ;
     3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
     4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Poskytovateľa.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy. V rozsahu zaisťujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle Zmluvy.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie podľa tohoto bodu 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 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. Pričom pod dôvernými informáciami sa podľa tohoto bodu myslia nasledovné informácie:
   1. ktoré sa týkajú 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) alebo,
   2. ktoré boli poskytnuté zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu alebo,
   3. ktorú sú výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane alebo,
   4. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).

**Článok 12**

**Zmeny Informačného systému**

1. Ak Objednávateľ v budúcnosti zistí ďalšie časti alebo funkčnosti Informačného systému, o ktoré je potrebné rozšíriť alebo upraviť Informačný systém, a ktorých dodanie je nevyhnutným predpokladom funkčnosti, kompatibility Informačného systému ako celku a zároveň ide o nevyhnutný prvok za účelom plnenia Zmluvy, je oprávnený v súlade s ustanoveniami Zákona o verejnom obstarávaní zabezpečiť dodanie takejto ďalšej časti Informačného systému akýmkoľvek kvalifikovaným subjektom. Poskytovateľ nemá právo na prednostné dodanie ďalšej časti Informačného systému, bez ohľadu na skutočnosť, že predmetom zmeny môžu byť autorské práva Poskytovateľa. Poskytovateľ v prípade zmeny Informačného systému iným kvalifikovaným subjektom má nárok na odstúpenie od zmluvy do 30 dní od uskutočnenia zmeny informačného systému.
2. V prípade, že by v rámci zmeny Informačného systému podľa tohto článku malo dôjsť k zmene Zmluvy, bude sa postupovať v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.

**Článok 13**

**Bezpečnostné opatrenia**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb Objednávateľovi dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek, ktoré sú kladené na tretie strany v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „vyhláška NBÚ“).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostné politiky predložené Objednávateľom, a to predovšetkým Smernica č. 19/2014 zo dňa 13. marca 2014 o informačnej bezpečnosti, Pokyn GR SBPI č. 103/2015 o správe a prevádzke informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 27/2014 o riadení prístupových práv a privilegovaných prístupových práv do informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 102/2015 o riešení bezpečnostných incidentov, resp. predpisy, ktorými budú uvedené predpisy nahradené.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti poskytovaných služieb.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľom pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním mailu na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
5. Pre oblasť technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
   1. Zavedenie pravidelného mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
   2. Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov
6. Pre oblasť riadenia prístupov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 12 vyhlášky NBÚ, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
   1. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému, založené na zásade, že používateľ má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci informačného systému, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh používateľa. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k informačnému systému, ktoré definujú spôsob prideľovania a odoberania prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie úplných prevádzkových záznamov o každom prístupe do informačného systému.
   2. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačným systémom uskutočnené v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb Objednávateľa, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do informačných systémov a ktoré zabraňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou.
   3. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému, to zahŕňa najmenej vypracovanie zásad riadenia prístupu k informáciám; riadenia prístupu používateľov; zodpovednosti používateľov; prístupu k operačnému systému a jeho službám; prístupu k aplikáciám; monitorovania prístupu a používania informačného systému a riadenia vzdialeného prístupu.
   4. Pridelenie jednoznačného identifikátora na autentizáciu určenú na systémovú administráciu aplikačných, databázových systémov, operačných systémov a príslušných prevádzkovaných platforiem každej Poskytovateľom poverenej osobe.
   5. Zabezpečenie riadenia jednoznačných identifikátorov používateľov, práv a účtov podľa písm. d. tohto bodu.
   6. Využitie nástroja na správu a overovanie identity používateľa pred začiatkom jeho aktivity v rámci informačného systému a nástroj na riadenie prístupových oprávnení, prostredníctvom ktorého je riadený prístup k jednotlivým aplikáciám a údajom, prístup na čítanie a zápis údajov a na zmeny oprávnení a prostredníctvom ktorého sa zaznamenávajú použitia prístupových oprávnení (prevádzkové záznamy).
   7. Výkon kontroly prístupových účtov a prístupových oprávnení určených na systémovú administráciu podľa písm. d. tohto bodu na overenie súladu oprávnení so skutočným stavom oprávnení a detekciu a následnú úpravu účtov a oprávnení v pravidelných intervaloch.
   8. Určenie osoby zodpovednej za riadenie podľa písm. e. tohto bodu v zmysle príslušnej bezpečnostnej politiky.
7. Pre oblasť riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 14 vyhlášky NBÚ, najmä deteguje a na základe pokynov Objednávateľa reaguje na kybernetické bezpečnostné incidenty, ktoré môžu mať dopad na poskytovanie Služieb Objednávateľovi. To zahŕňa napríklad prijatie opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
   1. Oboznámenie sa s postupmi Objednávateľa pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov a spracovanie interných postupov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré zahŕňajú minimálne postupy hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov voči Objednávateľovi.
   2. Monitorovanie a analyzovanie udalostí v informačných systémoch, ktoré sú využívané na poskytovanie služieb Objednávateľovi,
   3. Reakcia na základe pokynov Objednávateľa na zistené kybernetické bezpečnostné incidenty a zníženie ich následkov,
8. Poskytovateľ vykonáva len činnosti, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov alebo ich vykonával na základe písomnej požiadavky od Objednávateľa. Na výkon týchto činností môže poveriť Poskytovateľ len konkrétne osoby v rámci pracovných rolí, ktorých zoznam Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi po podpise tejto Zmluvy.
9. Akákoľvek zmena v personálnom obsadení pracovných rolí musí byť Objednávateľovi oznámená vopred. Oznámenie zabezpečí Poskytovateľ elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
10. Ak Poskytovateľ zapojí do vykonávania činností spojených s poskytovaním Služieb Objednávateľovi nového subdodávateľa, tomuto novému subdodávateľovi je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Zodpovednosť voči Objednávateľovi nesie Poskytovateľ, ak nový subdodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, alebo hlásenia bezpečnostných incidentov

**Článok 14**

**Výkon kontrolných činností a auditu**

1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky NBÚ.
2. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť v rámci auditu prijatých bezpečnostných opatrení a kontroly zo strany Objednávateľa, národnej jednotky CSIRT, vládnej jednotky CSIRT alebo subjektu, ktorého na vykonanie auditu poveril Objednávateľ.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený vykonať audit prijatých bezpečnostných opatrení a kontrolu
   1. pravidelne raz za kalendárny rok;
   2. v prípade podozrenia z porušenia tejto Zmluvy alebo zákona;
   3. v prípade nedodržania bezpečnostných opatrení;
   4. v prípade žiadosti dozorného orgánu podľa zákona.
4. Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Poskytovateľa oznámením zaslaným elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Poskytovateľa, a to minimálne 7 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 14 dní odo dňa zaslania oznámenia. Pokiaľ Poskytovateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí. Náklady na vykonanie auditu znáša Objednávateľ.
5. Audit alebo kontrola sa uskutoční v mieste určenom Objednávateľom, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú na inom mieste vykonania auditu.

**Článok 15**

**Záverečné ustanovenia**

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni odovzdania Informačného systému do produkčnej prevádzky v zmysle Zmluvy o dielo, nie však skôr ako dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom úradom vlády Slovenskej republiky.
2. Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostalo niektoré z ustanovení Zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia Zmluvy platia za Zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu Zmluvy najviac približujú.
3. Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy budú Zmluvné strany riešiť formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma Zmluvnými stranami a sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
4. Neoddeliteľnou časťou Zmluvy sú jej prílohy:
   1. Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Služieb a špecifikácia spôsobu plnenia,
   2. Príloha č. 2: Postup a podmienky odstraňovania chýb,
   3. Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov,
   4. Príloha č. 4: Zoznam osôb určených na plnenie zmluvy.
5. Pokiaľ nebolo v Zmluve ustanovené inak, Zmluvné strany sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
6. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, dva sú určené pre Poskytovateľa a tri pre Objednávateľa.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené dohodou. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, pričom svoju vôľu uzavrieť Zmluvu prejavili slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.................................. V ................. dňa...............................

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

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

## **Príloha č. 1 Zmluvy o podpore prevádzky a údržbe informačného systému „Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“**

## **Špecifikácia obsahu a rozsahu Služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

1. **Služba „HotLine“**

Služba „HotLine“ predstavuje poskytovanie aplikačnej podpory a doplňujúcich informácií Objednávateľovi pri využívaní Informačného systému. **Služba je poskytovaná v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.**Súčasťou je zabezpečenie elektronického systému ako komunikačného kanála pre hlásenie problémov a chýb s dostupnosťou 8x5.

1. **Služba „Profylaktika aplikačnej vrstvy“**

Službou „Profylaktika aplikačnej vrstvy“ sa rozumie správa a údržba systémového softvéru a systému Informačného systému. Tieto činnosti sú vykonávané pravidelne počas bežnej prevádzky pomocou povoleného vzdialeného prístupu k Informačnému systému s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Je to najmä monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Služba Profylaktika aplikačnej vrstvy je poskytovaná na účely zabezpečenia nepretržitej funkčnosti a prevádzky Informačného systému na infraštruktúre a technických prostriedkoch vládneho cloudu. Súčasťou Profylaktiky aplikačnej vrstvy je rovnako sledovanie známych bezpečnostných zraniteľností a aplikácia primeraných opatrení pre plynulú a bezpečnú prevádzku Informačného systému.

1. **Služba „Servisný zásah“**

Službou „Servisný zásah“ sa rozumie služba, ktorá vedie k lokalizácii a odstráneniu chýb nahlásených verejným obstarávateľom.

Pre jednotlivé kategórie chýb sú požadované nasledovné reakčné doby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby** | **Služba / Aktivita** | **Reakčná doba počas Cieľovej prevádzkovej doby** |
|  |  |  |
|  | Doba odozvy | 4 hod |
| **A - kritická** | Čas na zabezpečenie náhradného | 1 pracovný deň |
| riešenia |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 5 pracovných dni |
|  | Doba odozvy | 1 pracovný deň |
| **B – vysoká** | Čas na zabezpečenie náhradného | 5 pracovných dni |
| riešenia |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 20 pracovných dní |
|  | Doba odozvy | 3 pracovné dni |
| **C - normálna** | Čas na zabezpečenie náhradného | N/A |
| riešenia |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 40 pracovných dní |

Za začiatok reakčnej doby sa považuje čas nahlásenia chyby. Ak je chyba nahlásená po pracovnej dobe (po 16.00 hod) alebo počas sviatkov a víkendov, za začiatok reakčnej doby sa považuje čas 8.00 prvého pracovného dňa nasledujúceho po voľnom dni.

Kategorizácia chýb a postup pri ich odstraňovaní je predmetom prílohy č. 2 Zmluvy.

## **Príloha č. 2 Zmluvy o podpore prevádzky a údržbe informačného systému „Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“**

**Postup a podmienky odstraňovania chýb**

**Definície:**

* + - 1. Chyby, vady, nedostatky a poruchy aplikačného programového vybavenia Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ (ďalej len „chyby“) sa delia do nasledovných skupín: kategória A, kategória B, kategória C.
      2. Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionalitu aplikačného programového vybavenia nie je možné realizovať náhradným postupom.
      3. Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, ktoré by normálne patrili pod kategóriu A, ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný.
      4. Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
      5. Používateľ Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ je zamestnanec Objednávateľa, ktorý pracuje so systémom Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ.
      6. Kontaktná osoba Objednávateľa je zamestnanec Objednávateľa, ktorý eviduje a nahlasuje chyby Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ v spolupráci s Poskytovateľom.

**Postup:**

* + - 1. Nahlásenie chyby:

Používateľ Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ nahlási nesprávnu funkčnosť Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ, ktorú nevie odstrániť, kontaktnej osobe Objednávateľa alebo pracovníkom Hot Line Poskytovateľa na e-mailovej adrese ......... alebo na telefónnych číslach ...... alebo ....... alebo prostredníctvom systému evidencie chýb.

Ak bola nesprávna funkčnosť nahlásená kontaktnej osobe Objednávateľa, táto neodkladne informuje o vzniknutom probléme Hot Line Poskytovateľa.

* + - 1. Pracovník Hot Line Poskytovateľa klasifikuje nesprávnu funkčnosť Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ podľa kategórií chýb a urobí záznam do systému evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby; čas oznámenia a zápisu o nefunkčnosti Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ sa považuje za **čas nahlásenia chyby**.
      2. Vyhodnotenie chýb:
  1. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie A, do 4 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s kontaktnou osobu Objednávateľa – spôsob opravy, dátum a čas začatia opravy.
  2. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie B, do 1 pracovného dňa začne riešiť chybu a bezodkladne navrhne náhradné riešenie osobe ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
  3. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie C, do 3 pracovných dní začne riešiť chybu a navrhne riešenie osobe, ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
  4. Ak sa nefunkčnosť Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ odstráni konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ, Poskytovateľ urobí záznam o odstránení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia.
     + 1. Začiatok odstraňovania chyby:

1. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie A,; oprava začne do 4 hodín od času nahlásenia chyby.
2. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie B, oprava začne do 1 pracovného dňa od času nahlásenia chyby. Pracovník Hot Line bezodkladne informuje o náhradnom riešení kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy.
3. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie C, informuje do 3 pracovných dní o chybe kontaktnú osobu Objednávateľa spolu s informáciou o ďalšom postupe.
4. Kontaktná osoba Objednávateľa neodkladne odsúhlasí písomne (vo formulári alebo mailom) klasifikáciu chyby a navrhnutý postup.
   * + 1. Odstraňovanie chyby:
5. Ak je chyba kategórie A, Poskytovateľ do 1 pracovného dňa od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do troch pracovných dní od sfunkčnenia Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ.
6. Ak je chyba kategórie B, Poskytovateľ do 3 pracovných dní od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 20 pracovných dní od sfunkčnenia Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ.
7. Ak je chyba kategórie C, Poskytovateľ odstráni chybu podľa dohody s Objednávateľom, najneskôr do 40 pracovných dní.
8. Doba odstránenia je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti s Objednávateľom.
   * + 1. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby Konsolidačnej platformy údajov MZVEZ je nevyhnutnú prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť od nastúpenia odborníka Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa. Nástup odborníka sa uskutoční najneskôr do 1 pracovného dňa od vyhodnotenia chyby kategórie A, do 3 pracovných dní od vyhodnotenia chyby kategórie B a do 10 pracovných dní od vyhodnotenia chyby kategórie C.

Príloha č. 3 Zmluvy o podpore prevádzky a údržbe informačného systému

„Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“

**Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Por. č.** | **Subdodávateľ** | **Osoba oprávnená konať za subdodávateľa** | **Podiel zákazky, ktorý má Zhotoviteľ v úmysle zadať subdodávateľovi** |
| 1. | *(Názov, sídlo, IČO subdodávateľa)* | *(Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, dátum narodenia)* | *(podiel v %)* |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
| 6. |  |  |  |
| 7. |  |  |  |
| 8. |  |  |  |
| 9. |  |  |  |
| 10. |  |  |  |

Príloha č. 4 Zmluvy o podpore prevádzky a údržbe informačného systému „Konsolidačná platforma údajov Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“

**Zoznam požiadaviek na osoby určené na plnenie zmluvy**

1. **IT analytik**
   1. minimálne 4 ročná prax v oblasti navrhovania riešenia štruktúry a dizajnu softvérového riešenia;
   2. minimálne 2 praktické skúsenosti s vypracovaním analýz a dizajnu pre realizáciu IT riešení v jazyku UML alebo ekvivalentným;
   3. platný certifikát OMG UML alebo ekvivalent.
2. **IT architekt**
3. minimálne 4 ročná prax v oblasti navrhovania architektúry IT riešení;
4. minimálne 2 praktické skúsenosti s návrhom komplexného IT riešenia;
5. platný certifikát TOGAF Level 2 alebo ekvivalent.
6. **IT programátor / vývojár**
   1. minimálne 4 ročná prax v oblasti vývoja aplikácií;
   2. minimálne 2 praktické skúsenosti s vývojom aplikácií;
7. **IT tester**
   1. minimálne 4 ročná prax v oblasti testovania SW;
   2. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti funkčného, integračného alebo UAT testovania;
   3. platný certifikát ISTQB úrovne Advanced alebo ekvivalent.
8. **Špecialista pre bezpečnosť IT**
   1. minimálne 4 ročná prax v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti;
   2. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti návrhu a implementácie bezpečnostných opatrení v prostredí ITVS;
   3. platný certifikát Certified Information Systems Auditor alebo ekvivalent.
9. **Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov**
   1. minimálne 4 ročná prax v oblasti riadenia procesov IT služieb alebo podpory prevádzky IT systémov;
   2. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti zabezpečovania komplexnej podpory pre informačný systém;
   3. platný certifikát ITIL Practitioner alebo ekvivalent;
10. **Špecialista pre databázy**
11. minimálne 4 ročná prax v oblasti návrhu relačných databáz a administrácie databázových serverov;
12. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti analýzy, návrhu a administrácie databáz;
13. platný certifikát PostgreSQL minimálne na úrovni PostgreSQL Professional alebo ekvivalent certifikátu.
14. **IT/IS konzultant oblasť dátovej kvality**
    1. minimálne 4 ročná prax v oblasti informačných technológií;
    2. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti návrhu alebo implementácie funkčnosti a procedúr dátovej kvality informačných systémov;
    3. platný certifikát Talend Data Integration Certified Developer alebo ekvivalent.
15. **IT architekt oblasť integrácií**
16. minimálne 4 ročná prax v oblasti analýzy, návrhu a modelovania integračných rozhraní;
17. minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti analýzy, návrhu a modelovania integračných rozhraní informačných systémov;
18. platný certifikát SOA Professional alebo ekvivalent.