

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV

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

(ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Objednávateľom:

Názov: **Národné centrum zdravotníckych informácií**
Sídlo: Lazaretská 26, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 00165387
DIČ: 2020830119
IČ DPH: nie je platca DPH
V mene ktorého koná: Mgr. Peter Lukáč, PhD., generálny riaditeľ
Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica
IBAN: SK24 8180 0000 0070 0018 5166

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „NCZI“)

a

Poskytovateľom:

Obchodné meno: [poskytovateľ]
Sídlo: [sídlo]
IČO: [●]
DIČ: [●]
IČ DPH: [●]
V mene ktorého koná: [●]
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●]
Bankové spojenie (názov banky): [●]
IBAN: [●]

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému zdravotníckych indikátorov, ktorý slúži Objednávateľovi na podporu spracovania údajov zdravotníckej štatistiky SR a EÚ (ďalej aj len „ISZI“), a prevádzkovateľom manažérskeho informačného systému Objednávateľa, ktorý predstavuje aplikačné vybavenie na podporu optimalizácie spracovania zdravotníckych informácií a podporu optimalizácie reportingu pre Objednávateľa (ďalej aj len „MIS NCZI“); ISZI a MIS NCZI sa pre účely tejto Zmluvy spoločne ďalej označujú aj len ako „APV“.
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj ISZI a MIS NCZI (ďalej aj len ako „Projekt“).
- C. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom[●] vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. ...[●] dňa [●] pod značkou..... [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
- D. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie vymedzené pojmy a skratky majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:
- a) „APV“ je aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI) a Manažérskeho informačného systému NCZI (MIS NCZI), ktorých podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy. Bližšia špecifikácia APV je uvedená v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- b) „Autorský zákon“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- c) „Bezpečnostný incident“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti APV, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila alebo môže ohroziť aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Incidente s Prioritou „Urgentná (A/1)“.
- d) „Človekoden“ alebo „MD“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- e) „Človekohodina“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- f) „Defekt“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej

Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na APV dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti APV alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

- g) „**DevSecOps**“ je skrátený názov pre developer, security a operations alebo aj automatizovaný devops obohatený o bezpečnostné aspekty a požiadavky. Je súbor procesov medzi vývojom bezpečnosťou a prevádzkou. Vysvetlenie detail vid' https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps,_Shifting_Security_Left.
- h) „**Doba odozvy**“ je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.
- i) „**Doba vyriešenia**“ je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému APV alebo jeho časti tak, aby APV Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.
- j) „**Dokumentácia**“ je súbor dokumentov popisujúcich funkcionality APV, vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ako aj ich doplnenia a zmeny realizované počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom. Dokumentáciu tvorí najmä:
- i. Používateľská príručka k ISZI,
 - ii. Systémová dokumentácia ISZI a MIS NCZI,
 - iii. Administrátorská príručka,
 - iv. Zápisy z pracovných stretnutí týkajúce sa funkcionality APV,
 - v. Analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
 - vi. Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
 - vii. Dokumentácia k zdrojovým kódom,
 - viii. Dokumentácia (licenčná, používateľská atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.
- k) „**Dostupnosť**“ alebo „**DIS**“ je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času APV. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 6** tejto Zmluvy.
- l) „**Fix**“ obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

- m) „**Garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.
- n) „**Garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.
- o) „**HotFix**“ je urýchlene nasadená oprava Incidentu .
- p) „**GDPR**“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- q) „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- r) „**Incident**“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- s) „**Kľúčoví experti**“ sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- t) „**Komponent**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v APV , a ktoré sú doplnením alebo zmenou APV voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii APV.
- u) „**Konečné riešenie**“ znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).
- v) „**Metodika riadenia kvality (QA)**“ je metodika projektového riadenia (Metodika riadenia QAMPR) v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html>), resp. metodika, ktorá ju nahradí.
- w) „**Metodika Jednotný dizajn manuál**“ je Metodické usmernenie UPVII č. 002089/2018/oLŠISVS-7 zo dňa 11.05.2018, ktorým sa vydáva „**Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy**“, v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodika a dizajn manuál, ktoré ich nahradia.
- x) „**Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**“ je metodické usmernenie UPVII dostupné na https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%c3%a9-usbmernenie-pre-tvorbu-pou%c5%be%c3%advate%c4%besky-kvalitn%c3%bdch-elektornick%c3%bdch-slu%c5%beieb-verejnej-spr%c3%a1vy_v2.pdf, resp. metodika a usmernenia, ktoré ju nahradia.
- y) „**Metodika zabezpečenia**“ je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti v platnom znení (dostupné na: <https://www.csirt.gov.sk/wp->

content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf), resp. dokument, ktorý ho nahradí.

- z) **„Náhradné / dočasné riešenie“** znižuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť funkcionalít APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
- aa) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- bb) **„Občiansky zákonník“** je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- cc) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- dd) **„Objednávkové služby“** sú služby rozvoja APV (rozvojové zmeny APV), ako aj ďalšie služby popísané v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Objednávkové služby zahŕňajú najmä zmeny funkčnosti APV, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení APV, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k APV Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy Objednávkových služieb (zmeny APV) musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV alebo v prípade upgrade by mohlo byť prevádzkované APV.
- ee) **„Paušálne služby“** sú podporné služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby APV pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky APV Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Špecifikácia Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. [Paušálne služby sú akékoľvek a/alebo všetky paušálne služby poskytované podľa tejto Zmluvy.](#)
- ff) **„Podporné služby“** alebo **„Služby“** (jednotlivo **„Služba“**) sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky a údržby APV, služieb rozvoja a zmien funkcionalít APV, prípadne ďalších služieb v súlade s touto Zmluvou. Podrobný popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- gg) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- hh) **„Požiadavka na zmenu“** alebo **„PNZ“** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia APV dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.

- ii) **„Prevádzkový čas služby“** je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.
- jj) **„Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa“** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných Služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- kk) **„Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa“** je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- ll) **„Priorita“** je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb Priorita popisuje relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti je poskytnutia. Pre účely identifikácie relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému sa rozlišuje:
 - i. Priorita **„NÍZKA (C/3)“**, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority **„STREDNÁ“** a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti APV alebo chod celého APV.
 - ii. Priorita **„STREDNÁ (B/2)“**, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority **„URGENTNÁ“** a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.
 - iii. Priorita **„URGENTNÁ (A/1)“**, resp. kritická vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu APV pričom chybná alebo nedostupná funkcionálnosť má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
- mm) **„Problém“** je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
- nn) **„Projekt“** je „Zabezpečenie technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja ISZI a MIS NCZI“.
- oo) **„Projektový manažér Objednávateľa“** je fyzická osoba Objednávateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím pri realizácii Projektu a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa pre účely tejto Zmluvy, ak nejde o

činnosti/oprávnenia, ktoré vykonávajú iné oprávnené osoby Objednávateľa podľa článku 15. tejto Zmluvy. Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenia v súvislosti s objednávaním, prijímaním a akceptáciou Služieb Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a nie je oprávnený ani ukladať pokyny Poskytovateľovi pri plnení tejto Zmluvy, ak táto Zmluva vyslovene neustanovuje inak. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

pp) **„Projektový manažér Poskytovateľa“** je fyzická osoba Poskytovateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá je primárnou kontaktnou osobou Poskytovateľa voči Objednávateľovi pre účely tejto Zmluvy, ak nejde o činnosti/oprávnenia, ktoré vykonávajú iné oprávnené osoby Poskytovateľa podľa článku 15. tejto Zmluvy. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

qq) **„Riadiaci výbor“** je vrcholný riadiaci orgán Projektu tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky tejto Zmluvy (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcich vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy).

rr) **„Release“** je riadené spracovanie balíka zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

ss) **„Service Desk“** alebo **„SD“** je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod.

tt) **„Subdodávateľ“** je hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s Poskytovateľom písomnú odpliatnú zmluvu na plnenie určitej časti tejto Zmluvy.

uu) **„SW“** je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť APV a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:

- i. SW / softvérová aplikácia (program) vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja, vytvorená Poskytovateľom a/alebo ktorej vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom Subdodávateľa) za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a implementácie;
- ii. **„Preexistenčný proprietárny SW“**, ktorým je štandardný (krabicový/proprietárny) SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb), najmä SW produkty tretích strán;
- iii. **„Preexistenčný open source SW“**, ktorým je otvorený/open source SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb);

(Preexistenčný proprietárny SW a Preexistenčný open source SW ďalej spoločne aj len ako **„Preexistenčný SW“**).

vv) „Test“ je:

- i. **Funkčný test (FT)** je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
- ii. **Generálny test (GT)** je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.
- iii. **Integračný test (IT)** je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
- iv. **Záťažový test (ZT)** je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.
- v. **Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

ww) „Vada“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, analýzach a/alebo pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s touto Zmluvou vrátane jej príloh a/alebo analýzami a/alebo pokynmi/objednávkami Objednávateľa. Vadou je aj právna vada poskytnutého plnenia, nedostatočná dokumentácia, resp. nezrozumiteľné a nevyužiteľné komentáre zdrojových kódov pre odborne spôsobilé osoby. Poskytovateľ zodpovedá za Vady Služieb v čase poskytnutia Služieb Objednávateľovi a počas záručnej doby. Vada v súvislosti s realizáciou akceptačných testov sa označuje ako Defekt.

xx) „Vyhľadávka o IKPS“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení.

yy) „Vyhľadávka o KBI“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v platnom znení.

zz) „Vyhľadávka o OBO“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení.

aaa) „Vyhľadávka o riadení projektov“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v platnom znení.

bbb) „Vyhľadávka o štandardoch pre ITVS“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení.

- ccc) „**Vyhláška o BOITVS**“ je vyhláška 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 v platnom znení.
- ddd) „**Vyhláška UX/IDSK**“ je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy.
- eee) „**Zákon o finančnej kontrole a audite**“ je zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- fff) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ggg) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- hhh) „**Zákon o eGovernmente**“ je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- iii) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- jjj) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- kkk) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- lll) „**Zákon o štátnej štatistike**“ je zákon č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.
- mmm) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji ISZI a MIS NCZI.
- nnn) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že má nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávatelom podľa tejto Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Zmluvy

bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 2.5 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poisťnú sumu vo výške zodpovedajúcej minimálnej sume uvedenej v článku 9. bod 9.5 tejto Zmluvy Poskytovateľ sa zaväzuje toto poisťné krytie udržiavať počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľ podľa tohto bodu Zmluvy (napr. zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou, nepredloženie poisťnej zmluvy) znamená podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy), alebo verejným obstarávateľom/obstarávateľom, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený alebo vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pri výklade ustanovení tejto Zmluvy vrátane jej príloh budú prihliadať na obsah vysvetlení a ďalších prípadných doplňujúcich informácií poskytnutých Objednávateľom Poskytovateľovi v procese Verejného obstarávania.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená dostupnosť služieb APV a interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je APV integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Zmluvou Podporné služby, a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy Podporné služby, ktoré pozostávajú z Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a splniť všetky povinnosti stanovené v tejto Zmluve. Podrobný popis, spôsob poskytovania a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.

- 3.4 Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb (úpravy/doplnenia APV a pod.).
- 3.5 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Podporné služby cenu podľa článku 9. Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 3.6 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým úpravám a doplneniam APV ako aj iným plneniam realizovaným Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
- 3.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, v súlade s prílohami tejto Zmluvy.

4. MIESTO, ČAS A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, ak ďalej v tejto Zmluve nie je ustanovené inak. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú alebo to ustanovuje táto Zmluva, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy až po doručení písomnej výzvy Objednávateľa na poskytovanie Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne Služby počnúc dňom nasledujúcim po dni, v ktorom Objednávateľ doručil Poskytovateľovi písomnú výzvu na poskytovanie Paušálnych služieb v zmysle tohto bodu Zmluvy, ak Objednávateľ v doručenej výzve neurčí neskorší termín začatia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany sa dohodli, že doručenie písomnej výzvy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy podpísanej štatutárnym orgánom Objednávateľa je nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Paušálnych služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, a to v rámci časového pokrytia a v lehotách, ktoré sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.4 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Poskytovateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych služieb, resp. ktorejkoľvek Služby z Paušálnych služieb, a to formou písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Doručením oznámenia Poskytovateľovi nastávajú účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (Služby) Poskytovateľom, ak Objednávateľ v doručenom oznámení neurčí iný termín začiatku prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (Služby). Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pomíne uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa alebo doručením písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi na pokračovanie v poskytovaní Paušálnych služieb (Služby)

- Poskytovateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený dobu trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb jednostranne predĺžiť a nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj opakovane . Pre vylúčenie pochybností, počas trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb, nemá Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny Paušálnych služieb, resp. ceny príslušnej Paušálnej služby podľa článku 9. tejto Zmluvy a nevzniká mu ani právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (napr. náhrada škody, náklady spojené s prerušením a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 4.5 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť, ak mu je doručená objednávka Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.
- 4.6 Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky sú Objednávateľ a Poskytovateľ povinní používať Service Desk, ak táto Zmluva neustanovuje inak alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk sa objednávanie Objednávkových služieb realizuje prostredníctvom e-mailu na:
- 4.7 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku po schválení analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom v súlade s postupom podľa **Prílohy č. 1**.
- 4.8 Požadovaná a plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou analýzy dopadov a cenovej ponuky schválenej Riadiacim výborom.
- 4.9 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne Objednávkovú službu do sedem (7) kalendárnych dní realizovať, bude takáto nečinnosť Poskytovateľa považovaná za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 4.10 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy sú bližšie popísané v **Prílohe č. 1**.
- 4.11 Z podpory sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na APV Objednávateľom (tretou osobou poverenou Objednávateľom) bez vedomia Poskytovateľa. Poskytovateľ je však povinný poskytnúť Podporné služby (najmä riešenie Incidentov/Problémov) aj v prípade, že Objednávateľ použil APV nesprávnym spôsobom, tzn. iným spôsobom, ako je opísané v Dokumentácii alebo ide o chybu spôsobenú zamestnancom Objednávateľa alebo ním poverenou tretou osobou.
- 4.12 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť servisnú podporu, ak ide o chybu v hardvéri, v štandardnom softvéri 3. strany, ktorý je súčasťou APV, v komunikačných zariadeniach alebo chybu infraštruktúry testovacieho alebo produkčného prostredia Objednávateľa. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť ani služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov ako je APV, sietí a komunikačných zariadení. Právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa článku 16. bod 16.11 tejto Zmluvy tým nie je dotknuté.
- 4.13 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť konfiguráciu a podporu Preexistenčného SW, ktorý je súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy (viď napr. čl. 12 bod 12.12 a nasl. tejto Zmluvy).

5. RIEŠENIE INCIDENTOV A PROBLÉMOV

- 5.1 Pri prevádzke APV môže dôjsť k výskytu Incidentov a Problémov, ktoré sa klasifikujú pre účely tejto Zmluvy podľa Priority uvedenej v článku 1. bode 1.1 písm. II) tejto Zmluvy.
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Incidenty s Prioritou „Urgentná (A/1)“, a to aj v prípade, ak charakter Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť APV, alebo ak nedosahuje intenzity Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov a Problémov postupovať podľa **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy a dodržať lehoty ustanovené v **Prílohe č. 1**, ak v tomto článku 5. nie je ustanovené inak alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Incidenty a Problémy v lehotách podľa **Prílohy č. 1**, ktoré začínajú plynúť nahlásením Incidentu alebo Problému postupom podľa tejto Zmluvy.
- 5.5 Požiadavky na riešenie Incidentov a Problémov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Service Desk, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť požiadavku na riešenie Incidentu/Problému e-mailom na: ... [●] a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: ... [●] alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Po nahlásení požiadavky inak ako cez Service Desk je Objednávateľ povinný zaevidovať požiadavku vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne.
- 5.6 Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu alebo Problému potvrdiť v Service Desk v lehote podľa **Prílohy č. 1** (Doba odozvy), ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky potvrdiť v stanovenej lehote e-mailom a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Ak Poskytovateľ reaguje na nahlásenú požiadavku inak ako cez Service Desk, je Poskytovateľ povinný vykonať zápis o reagovaní na nahlásený Incident/Problém vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne.
- 5.8 V prípadoch, kedy sa nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému uskutočnilo inak ako prostredníctvom Service Desk, sa Zmluvné strany zaväzujú dodatočne zaevidovať takúto požiadavku do Service Desk, a to bezodkladne po obnovení dostupnosti Service Desk.
- 5.9 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov/Problémov postupovať nasledovne:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - v prípade potreby je schopný sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru za poskytnutia súčinnosti Objednávateľa, ak sa vyžaduje,
 - v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- 5.10 Oprávnená osoba Poskytovateľa informuje oprávnenú osobu Objednávateľa o priebehu riešenia a vyriešenia Incidentu/Problému prostredníctvom komunikačného kanála, v ktorom bola požiadavka hlásená; vždy je však Poskytovateľ povinný vykonať zápisy o riešení a vyriešení Incidentu/Problému aj v Service Desk. V momente úspešného vyriešenia Incidentu/Problému s Prioritou „Urgentná

(A/1)“ o tom informuje oprávnená osoba Poskytovateľa oprávnenú osobu Objednávateľa aj telefonicky.

- 5.11 Incident/Problém bude riešený na základe Priority určenej Objednávateľom. Objednávateľ má právo zmeniť poradie riešenia Incidentov/Problémov, ich Priority a iných požiadaviek.

6. AKCEPTÁCIA

- 6.1 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom reportu (výkazu) o poskytnutých Službách podľa **Prílohy č. 7** tejto Zmluvy, a to najneskôr do tretieho (3) pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. .
- 6.2 Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám najneskôr do piatich (5) pracovných dní po doručení reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný najneskôr do dvoch (2) pracovných dní pripomienky Objednávateľa posúdiť a podľa charakteru pripomienky zapracovať a poskytovať Paušálne služby v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť v rovnakej lehote oznámi Objednávateľovi aj s uvedením dôvodov ich neakceptovania.
- 6.4 Objednávateľ je povinný najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa od zapracovania pripomienok Poskytovateľom preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty. Ak nedôjde k akceptácii poskytnutých Paušálnych služieb podľa tohto bodu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený požiadať Riadiaci výbor o rozhodnutie o ďalšom postupe.
- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkovkej služby a predkladanej dokumentácie, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy podľa **Prílohy č. 1**, je realizovanie akceptačného testu podľa Prílohy č. 1, ak sa akceptačný test vyžaduje. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnutú Objednávkovú službu, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií a zároveň počet nevyriešených Defektov neprevýši limity uvedené v **Prílohe č. 1**.
- 6.6 Pred vykonaním akceptačných testov podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkových služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačných testov písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávkových služieb na začatie akceptačných testov, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových služieb na splnenie akceptačných kritérií. Ako

- súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii zdrojového kódu a verzii systému každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré je počítačovým programom; zdrojový kód odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v lehote podľa čl. 11. tejto Zmluvy.
- 6.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom Subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o projektovom riadení a metodikami v platnom znení, ostatnými právnymi predpismi, resp. predpismi a metodikami, ktoré ich nahradia. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
- 6.8 O vykonaní akceptačných testov spíšu Zmluvné strany zápisnicu. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených Defektov podľa kategórie ich závažnosti. V prípade splnenia akceptačných kritérií podľa bodu 6.5 tejto Zmluvy Poskytovateľ je povinný v lehotách podľa tohto článku Zmluvy odstrániť všetky Defekty podľa príslušnej zápisnice o akceptačnom teste na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód príslušného plnenia, ak charakter odstráneného Defektu vyžadoval úpravu zdrojového kódu.
- 6.9 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky Defekty uvedené v zápisnici o akceptačnom teste v tam dohodnutej lehote. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný odstrániť Defekt kategórie „Stredná“ do dvoch (2) pracovných dní a Defekt kategórie „Nízka“ do piatich (5) pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.
- 6.10 V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ uvedie v zápisnici o akceptačných testoch a popíše všetky identifikované Defekty a navrhne nový termín pre akceptačný test. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom akceptačnom teste odstrániť Defekty vytknuté Objednávateľom a opätovne uskutočniť nevyhnutné akceptačné testy. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až dokým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pri opakovaní akceptačných testov sa postupuje primerane podľa tohto čl. 6. Zmluvy.
- 6.11 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej ponuky Poskytovateľa, ktorá je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.
- 6.12 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich (5) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb, ak sa akceptačný test vyžaduje, a odovzdania príslušnej dokumentácie k poskytnutým Objednávkovým službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.
- 6.13 Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje tiež v súlade s postupom uvedeným v **Prílohe č. 1**.

- 6.14 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálného repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú Dokumentáciu k APV tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1**.

7. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD POČAS ZÁRUČNEJ DOBY

- 7.1 Na všetky Komponenty ako aj akékoľvek iné výsledky Služieb vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní **24 mesiacov** odo dňa akceptácie predmetu plnenia Zmluvy alebo jeho časti, ktorého je Komponent alebo iný výsledok Služby súčasťou; ak je v prípade proprietárneho (štandardného) SW Poskytovateľa alebo tretích strán v záručných podmienkach viažucich sa k príslušnému SW produktu stanovená dlhšia záručná doba, platí táto dlhšia záručná doba. Záruka plynie pre každé čiastkové plnenie v zmysle predchádzajúcej vety samostatne.
- 7.2 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent alebo iný výsledok Služieb je ku dňu jeho akceptácie bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané v špecifikácii uvedenej v príslušnej objednávke a/alebo tejto Zmluve, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčné a spôsobilé pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého boli tento Komponent alebo iný výsledok vytvorené/ dodané.
- 7.3 Objednávateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi Vady podľa tohto článku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 7.1 tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na to, kedy sa Objednávateľ o nich dozvedel alebo mohol dozvedieť, a bez ohľadu na to, či ide o Vady skryté alebo zjavné.
- 7.4 Poskytovateľ je povinný bezplatne odstrániť reklamovanú Vadu v závislosti od kategórie Vady a spôsobom a v lehotách podľa tejto Zmluvy. úrovne vady. Pre kategorizáciu úrovne Vád podľa miery ich závažnosti, spôsob nahlasovania Vád, určenie lehôt na odstraňovanie Vád, ako aj ostatné podmienky odstraňovania Vád Poskytovateľom platia ustanovenia o odstraňovaní Incidentov/Problémov, a to aj pre odstraňovanie Vád po skončení tejto Zmluvy, ak nie je vyslovene uvedené inak alebo ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 7.5 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky APV alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5. tejto Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide.
- 7.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vadu poskytnutých Služieb, ak vada vznikla v dôsledku zmien v prevádzkovom prostredí APV vykonaných Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom, ktoré neboli vopred konzultované s Poskytovateľom.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká

súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve, najmä v článku 16. Zmluvy,

- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu a dohodnutom čase potrebné informácie a prípadné konzultácie k postaveniu alebo štatútu, organizačnej štruktúre, procesnému riadeniu a vnútorným predpisom Objednávateľa,
- c) na žiadosť Poskytovateľa zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu a dohodnutom čase prítomnosť oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa (prípadne na inom mieste plnenia dohodnutom v zmysle tejto Zmluvy), ak je taká prítomnosť nevyhnutná na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,
- d) v prípade, ak pre poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi v zmysle tejto Zmluvy je nevyhnutná súčinnosť iného subjektu na strane Objednávateľa ako samotného Objednávateľa, resp. jeho zamestnancov (napr. v prípade cloudovej infraštruktúry), a ak je táto skutočnosť Poskytovateľovi známa, je Poskytovateľ povinný stanoviť primeranú lehotu na poskytnutie súčinnosti s prihliadnutím na túto skutočnosť, pričom Objednávateľ sa v tejto súvislosti zaväzuje vykonať všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnene požadovaná súčinnosť, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas,
- e) zabezpečiť si na vlastné náklady podporu štandardného softvéru, ktorý je súčasťou APV alebo na ktorom je prevádzkované APV, v zmysle licenčných podmienok výrobcu s výnimkou Preexistentného SW dodaného Poskytovateľom ako súčasť plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy,
- f) informovať Poskytovateľa vopred o potrebe vykonania aktualizácie alebo inej podpory softvérového produktu v zmysle predchádzajúceho písm. e) tohto bodu Zmluvy.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,
- b) poskytovať Služby riadne a včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, podľa svojich najlepších schopností, v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve, vrátane jej príloh, ako aj v súlade s podmienkami Verejného obstarávania,
- c) pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, (STN normy a iné), metodických usmernení, štandardov a stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na APV Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa (ďalej aj len ako „**legislatíva a súvisiace dokumenty**“) platnými v čase plnenia predmetu tejto Zmluvy, najmä povinnosti vyplývajúce z predpisov uvedených v tomto bode 8.2 Zmluvy, a zabezpečiť súlad poskytovaných služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,
- d) rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou,

- e) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- f) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom v tejto Zmluve Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov plniacich za Poskytovateľa povinnosti v zmysle tejto Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- g) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému (1.) dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- h) riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,
- i) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy,
- j) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v **Metodike zabezpečenia**, resp. metodike, ktorá ju nahradí,
- k) poskytnúť Objednávateľovi a ním poverenej tretej strane alebo jemu nadriadeným orgánom plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrowaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto Zmluvy alebo jej predmetom,
- l) dodržiavať pri poskytovaní Služieb požiadavky špecifikované v štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, legislatíve a súvisiacich dokumentoch platných v čase plnenia,
- m) telefonicky, písomne (e-mailom) alebo iným spôsobom podľa tejto Zmluvy reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú spôsobom nahlasovania podľa tejto Zmluvy, týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy,
- n) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ITVS**,
- o) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o KB**,
- p) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ochrane osobných údajov** a s **GDPR**, vrátane vypracovania posúdenia vplyvu na ochranu údajov v zmysle čl. 35 GDPR,
- q) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o štátnej štatistike**,
- r) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o IKPS**, **Vyhláškou o KBI**, **Vyhláškou o OBO**,
- s) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, **Vyhláškou o riadení projektov**, **Vyhláškou o BOITVS**,
- t) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou UX/IDSK**,
- u) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou riadenia kvality (QA)**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- v) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Jednotný dizajn manuál**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,

- w) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- x) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so Zákonom o eGovernmente a Metodickým usmernením (č. 3639/2019/oDK-1) o postupe zaradovania referenčných údajov do zoznamu referenčných údajov vo väzbe na referenčné registre a vykonávania postupov pri referencovaní (dostupné na: <https://datalab.digital/dokumenty>),
- y) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu** v platnom znení (dostupné na: <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html>),
- z) upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s **Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313** z 10.1.2017 na aktualizáciu obsahu centrálného metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v platnom znení,
- aa) zohľadniť skutočnosť, že sú a budú použité všetky údaje, ktoré sú aktuálne vyhlásené za referenčné a voči ktorým platí podľa Zákona o e-Governmente povinnosť referencovania sa (viď. ust. § 52). Dostupné na <https://metais.vicepremier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20>,
- bb) pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy používať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom,
- cc) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti APV i informačných systémov a prostredí Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,
- dd) prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti podľa predchádzajúceho písm. cc) tohto bodu Zmluvy,
- ee) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na APV Objednávateľa a poskytovanie Služieb, platnými v čase plnenia.

8.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- b) v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný hardvér a aktualizáciu /kompatibilitu softvéru,
- c) zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia tejto Zmluvy,
- d) poučiť pracovníkov Poskytovateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ preukázateľne oboznámený,

- e) neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív APV (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie,
- f) udržiavať aktuálnosť Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom APV Objednávateľa,
- g) informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Zmluvy,
- h) oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko,
- i) vykonávať testovanie výlučne na anonymizovaných dátach, ktoré pre tieto účely dodá Objednávateľ,
- j) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kľúčových expertov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- k) dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými v tejto Zmluve, v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa a v príslušných platných právnych predpisoch,
- l) v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, ako prestane byť schopný sám, alebo prostredníctvom svojho právneho nástupcu poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy, ak zdrojové kódy k plneniam podľa tejto Zmluvy neposkytol Objednávateľovi už skôr,
- m) integrovať sa na Service Desk Objednávateľa najneskôr do 90 dní od účinnosti tejto Zmluvy,
- n) pred začatím poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy uzavrieť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB obsahujúcou náležitosti minimálne v rozsahu Vyhlášky OBO (ďalej aj len ako „**Zmluva o BOaNP**“), ktorú predloží Objednávateľ a vypracovať pred jej uzavretím analýzu rizík v zmysle ust. § 19 ods. 2 Zákona o KB a analýzu funkčného dopadu v zmysle ust. § 6 ods. 11 Vyhlášky o OBO, ktoré odovzdá Objednávateľovi,
- o) pred začatím poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy uzavrieť v zmysle článku 13. bodu 13.3 tejto Zmluvy s Objednávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa GDPR a/alebo Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej aj len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), ktorú predloží Objednávateľ,
- p) pred začatím poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy vypracovať posúdenie vplyvu na ochranu údajov v zmysle čl. 35 GDPR,
- q) na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy poskytnuté dokumenty a dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť,
- r) neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa; v prípade potreby písomne požiada o ich kópiu,
- s) zabezpečiť Dostupnosť APV v hodnotách uvedených v **Prílohe č. 6** tejto Zmluvy,
- t) posudzovať a nasadzovať bezpečnostné aktualizácie APV,

- u) vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií APV v závislosti od aktualizácii a zmien hardvérovej a softvérovej infraštruktúry, na ktorej je prevádzkované APV,
 - v) aktualizovať APV (nasadiť novú verziu) tak, aby bolo kompatibilné s najnovšími verziami softvérového vybavenia, na ktorom je prevádzkované APV alebo ktoré je súčasťou APV,
 - w) zabezpečiť prechod APV na nové verzie v súvislosti s prípadným ukončením podpory softvérových produktov nevyhnutných pre prevádzku APV.
- 8.4 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ je povinný písomne poskytnúť Objednávateľovi akékoľvek informácie vzťahujúce sa k stavu plnenia tejto Zmluvy, a to do 5 (piatich) pracovných dní od obdržania jeho žiadosti o postupe plnenia povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- 8.5 Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.
- 8.6 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 8.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy a súvisiacimi dokumentmi alebo medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy, resp. súvisiacimi dokumentmi navzájom, ak príslušná legislatíva a/alebo súvisiace dokumenty nestanovujú inak, Objednávateľ určí, ktorými ustanoveniami príslušnej legislatívy a/alebo súvisiacich dokumentov je Poskytovateľ povinný sa riadiť.
- 8.8 Porušenie povinností podľa článku 8. tejto Zmluvy s výnimkou povinností uvedených v bode 8.1, bode 8.2 pod písm. e) až g) a v bode 8.4, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Ak nie je Zmluve ustanovené inak, Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 9.2 Za poskytovanie Paušálnych služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2, tabuľke 1** (ďalej aj len ako „**Mesačná paušálna odmena**“).
- 9.3 Prostredníctvom Objednávkových služieb sa realizujú požiadavky na zmenu APV v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a poskytujú aj ďalšie Podporné služby nad rámec Paušálnych služieb. Za poskytnutie Objednávkových služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa schválenej cenovej ponuky a objednávky doručenej Poskytovateľovi. Cenník Objednávkových služieb je uvedený v **Prílohe č. 2, tabuľke 2** (ďalej aj len ako „**Cena Objednávkových služieb**“)

- 9.4 Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa (vrátane cestovných a ubytovacích nákladov zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností) na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 3. bodu 3.6 v spojení s článkom 12. tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, Mesačná paušálna odmena pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác a poskytnutej súčinnosti, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať a Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie Mesačnej paušálnej odmeny v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Paušálnych služieb (napr. z dôvodu dopadu uskutočnených zmien v APV alebo, rozvoja funkcionality APV realizovaných prostredníctvom Objednávkových služieb a pod.).
- 9.5 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.6 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH;
- 9.7 Objednávateľ nie je povinný využiť Služby Poskytovateľa v plnom rozsahu finančných limitov uvedených v tomto článku Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že nevyčerpanie akéhokoľvek finančného limitu podľa tohto článku Zmluvy nezakladá Poskytovateľovi právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu nevyužitia Služieb Objednávateľom (napr. náhrada škody a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany berú na vedomie, že je výlučne na vôli Objednávateľa v akom rozsahu využije Služby Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 9.8 Súčet finančných limitov v bode 9.5 a 9.6 tohto článku Zmluvy určených na úhradu ceny Paušálnych a Objednávkových služieb predstavuje celkový finančný limit na úhradu ceny Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej aj len „**Celkový finančný limit Zmluvy**“). Celkový finančný limit Zmluvy je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH [●].
- 9.9 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutínnej činnosti dohľadu APV alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionality APV, alebo komponenty ktoré túto funkcionality implementujú nie sú používané inými komponentmi APV, alebo zastavená funkcionality nie je súčasťou jadra APV, budú strany rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.
- 9.10 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.11 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie príslušných Paušálnych služieb podľa bodu 9.2 tohto článku Zmluvy vždy mesačne pozadu za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do pätnásť (15) dní od poskytnutia Paušálnych služieb, najneskôr však do piateho (5) pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia príslušného kalendárneho mesiaca, faktúra za poskytnuté Paušálne služby bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na

- počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude report (výkaz) o poskytnutých Paušálnych službách podľa **Prílohy č. 7**, ktorý musí obsahovať vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac. Prvé fakturačné obdobie sa počíta odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.
- 9.12 Ak Objednávateľovi vznikol nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb za príslušný mesiac v súlade s **Prílohou č. 6** tejto Zmluvy, znižuje sa Mesačná paušálna odmena Paušálnych služieb za poskytnutie Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci o príslušnú výšku zľavy z Mesačnej paušálnej odmeny za poskytnuté Paušálne služby a Poskytovateľ je povinný zohľadniť príslušnú výšku zľavy vo faktúre vystavenej za poskytnuté Paušálne služby; v prípade ak faktúra vystavená Poskytovateľom nebude zohľadňovať príslušnú výšku zľavy z ceny za Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na opravu a lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.13 Cena Objednávkových služieb podľa bodu 9.3 tohto článku Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom v súlade s čl. 6 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do pätnásť (15) dní od akceptácie poskytnutia Objednávkových služieb, najneskôr však do piateho (5) pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo akceptované poskytnutie Objednávkových služieb. Prílohou faktúry bude akceptačný protokol k Objednávkovej službe vrátane rozpisu prácnosti aktivít realizovaných v rámci Objednávkovej služby.
- 9.14 Faktúry budú vystavené v mene EUR. Splatnosť faktúr bude tridsať (30) dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto Zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru tiež v prípade, ak nedôjde k akceptácii Paušálnych služieb podľa článku 6. tejto Zmluvy (body 6.1 až 6.4) alebo to bude odôvodnené vzhľadom na skutočnosti zistené v rámci akceptácie Paušálnych služieb. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať doplniť textáciu faktúry s ohľadom na zdroj financovania Služieb v zmysle pokynov poskytovateľa finančných prostriedkov. Toto znenie musí Objednávateľ poskytnúť Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu, kedy sa predpokladá fakturácia.
- 9.15 Zmluvné strany sa vyslovene dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený ďalej poskytovať Objednávateľovi Paušálne a/alebo Objednávkové služby, ak by ďalším poskytovaním Služieb a ich následnou úhradou došlo k prekročeniu finančného limitu určeného pre úhradu ceny Paušálnych služieb podľa bodu 9.5 tohto článku Zmluvy, finančného limitu pre úhradu ceny Objednávkových služieb podľa bodu 9.6 tohto článku Zmluvy a/alebo celkového finančného limitu Zmluvy podľa bodu 9.8 tohto článku Zmluvy.

- 9.16 Poskytovateľovi nevzniká nárok na odmenu za poskytnuté Služby, ktorá by presiahla niektorý z finančných limitov určený pre úhradu Paušálnych alebo Objednávkových služieb alebo celkový finančný limit Zmluvy, ktoré sú uvedené v tomto článku Zmluvy.
- 9.17 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb ako aj v prípade vzniku sporu Zmluvných strán ohľadne výšky fakturácie ceny za poskytnuté Služby.
- 9.18 Ak ročná miera inflácie prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, iniciovať rokovanie s Objednávateľom za účelom úpravy ceny Služieb podľa tejto Zmluvy o sumu prekračujúcu 5 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Právo Poskytovateľa iniciovať rokovanie za účelom úpravy ceny Služieb v dôsledku zvýšenej inflácie zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR. Akékoľvek navýšenie ceny Služieb je možné len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve; toto ustanovenie nezakladá Poskytovateľovi automaticky právo na navýšenie ceny Služieb.

10. NEBEZPEČENSTVO ŠKODY A VLASTNÍCKE PRÁVO

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

11. ZDROJOVÝ KÓD

- 11.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že Objednávateľ neodovzdá po uzatvorení tejto Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad produkčným prostredím APV.
- 11.2 Objednávateľ umožní podľa potreby Poskytovateľovi prístup na testovacie prostredie APV vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu. Z testovacieho prostredia APV nie je možné vstupovať do žiadneho z produkčných prostredí APV.
- 11.3 Pokiaľ táto Zmluva nestanovuje inak, je Poskytovateľ povinný najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred uskutočnením akceptačného testu podľa článku 6. tejto Zmluvy odovzdať Objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód každého čiastkového plnenia podľa tejto Zmluvy, ak výsledkom Služieb je plnenie, ktoré je počítačovým programom.
- 11.4 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho APV, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**preexistenty zdrojový kód**“).
- 11.5 Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa (testovacie, produkčné) a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti APV. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupeň B). Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný v súlade s metodikou DevSecOps na centrálny repozitár dokumentácie Objednávateľa. O odovzdaní zdrojových kódov Objednávateľovi bude oboma Zmluvnými stranami

- spísaný a podpísaný písomný preberací protokol. Objednávateľ má právo skontrolovať odovzdané zdrojové kódy pred podpisom preberacieho protokolu.
- 11.6 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v tomto článku Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu APV, jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho APV alebo ktorejkoľvek ich časti, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
- 11.7 Ak odovzdaníu a prevzatiu príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy nepredchádza vykonanie akceptačných testov, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo akúkoľvek zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí APV tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii APV.
- 11.8 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať, upravovať zdrojový kód bez súhlasu Poskytovateľa a z dieľať s akýmikoľvek tretími osobami (najmä inými subjektmi verejnej správy a ich dodávateľmi) alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.9 až 11.11 tohto článku Zmluvy). Obmedzenia nakladania s preexistentným zdrojovým kódom sú upravené aj v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.
- 11.9 Služby v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu zahŕňať od zvyšku APV oddeliteľného modulu (časť vytvoreného Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „**Modul**“).
- 11.10 Vytvorený zdrojový kód plnenia podľa tejto Zmluvy, s výnimkou Modulu podľa bodu 11.9 tohto článku Zmluvy, vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 11.11 Vytvorený zdrojový kód Modulu (Modulov) vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu (Modulov) bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď:
- v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo
 - v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).

- 11.12 Použitie zdrojového kódu Objednávateľom podľa bodov 11.9 až 11.11 tohto článku Zmluvy neobmedzuje Objednávateľa na akékoľvek iné použitie zdrojového kódu v rozsahu uvedenom v bode 11.8 tohto článku Zmluvy.
- 11.13 Poskytovateľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb, bude spĺňať podmienky Zákona o ITVS [najmä § 15 ods. 2 písm. d) bod 1 Zákona o ITVS] a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému.
- 11.14 Objednávateľ je zároveň kedykoľvek oprávnený vyžiadať si od Poskytovateľa najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov k APV, ktorá zohľadňuje všetky zásahy do zdrojových kódov APV v dôsledku plnení realizovaných Poskytovateľom v zmysle tejto Zmluvy a Poskytovateľ je povinný takejto žiadosti Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do piatich (5) pracovných dní, vyhovieť.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 12.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutých Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto plneniam poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy.
- 12.2 V prípade, ak pri poskytovaní Služieb dôjde k vytvoreniu, dodaniu alebo použitiu plnenia, ktoré má charakter autorského diela podľa Autorského zákona, vrátane počítačového programu (napr. SW vytvorený Poskytovateľom, Preexistentný SW) alebo databázy (ďalej len „**autorské dielo**“), akceptáciou plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takémuto autorskému dielu licenciu v rozsahu a za podmienok uvedených nižšie.
- 12.3 Každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené Poskytovateľom a/alebo ktorého vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom Subdodávateľa) výhradne na základe, resp. za účelom plnenia tejto Zmluvy, resp. poskytovania Služieb, je Objednávateľ oprávnený od okamihu účinnosti poskytnutia licencie k autorskému dielu podľa bodu 12.6 tejto Zmluvy používať toto autorské dielo (s výnimkou Modulu, na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) časovo neobmedzene (po dobu trvania právnej ochrany majetkových práv) k akémukoľvek účelu a v rozsahu, v akom uzná za potrebné, vhodné či primerané. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo ako celok i jeho jednotlivé časti v neobmedzenom kvantitatívnom, vecnom (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a územnom rozsahu, a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi, ktorými sú najmä právo autorské dielo akokoľvek spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, zapracovanie autorského diela do ďalších autorských diel, súborných diel či do databáz, vyhotovenie neobmedzeného množstva rozmnoženín autorského diela, zverejnenie autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela a pod., a to aj prostredníctvom tretích osôb, s časovým rozsahom obmedzeným iba dobou trvania majetkových autorských práv k takémuto autorskému dielu. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť akejkokoľvek tretej osobe (najmä inému orgánu verejnej správy) sublicenciu na použitie autorského diela alebo svoje oprávnenie k použitiu autorského diela

tretej osobe postúpiť, a to v akomkoľvek rozsahu; udelenie sublicencie alebo postúpenie licencie zo strany Objednávateľa nemusí mať písomnú formu. Tretia osoba, ktorej bude udelená sublicencia Objednávateľom alebo postúpená licencia od Objednávateľa, je oprávnená udeliť ďalšej osobe sublicenciu (tzv. sub-sublicenciu) alebo licenciu postúpiť v rozsahu a so súhlasom Objednávateľa; uvedené platí aj pre každé ďalšie udelenie sublicencie a postúpenie licencie (tzv. reťazenie sublicencií/postúpení licencie). Licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na označenie autorského diela názvom Objednávateľa. Licencia k autorskému dielu je poskytovaná ako výhradná licencia a v neobmedzenom rozsahu. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom bude Poskytovateľom predložená najneskôr pred poskytnutím (akceptáciou) plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušný SW obsahuje.

12.4 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s článkom 11. bodmi 11.9 až 11.11 tejto Zmluvy, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program, a to buď ako:

- a) licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby jeho použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona (vrátane akýchkoľvek úprav Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou) s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie autorského diela tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä ak to nie je v rozpore so zákonom č. 136/2001 Z. z. o ochrane hospodárskej súťaže alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo ŠF), alebo
- b) podľa podmienok niektorej open source licencie¹.

Poskytovateľ udelí Objednávateľovi licenciu podľa tohto bodu na základe preferencie a rozhodnutia Objednávateľa.

12.5 Pre zamedzenie pochybností, v prípade počítačových programov sa licencia v zmysle bodov 12.3 a 12.4 tohto článku Zmluvy vzťahuje v rovnakom rozsahu na autorské dielo v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, resp. podkladové materiály na ich vytvorenie, a súvisiacu dokumentáciu, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

12.6 Poskytovateľ touto Zmluvou poskytuje Objednávateľovi licenciu k autorským dielam podľa tohto článku Zmluvy, pričom účinnosť tejto licencie nastáva okamihom akceptácie plnenia Služieb, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej Služby.

12.7 Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.

¹ Napr. niektorá z licencií schválená iniciatívou Open Source Initiative, dostupné na <https://opensource.org/licenses> alebo verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) - Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

- 12.8 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že je Objednávateľ oprávnený vykonávať majetkové autorské práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným vykonávateľom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 12.9 Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva Poskytovateľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako Poskytovateľ databázy má k súčasťam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.
- 12.10 Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vzťahuje licencia v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej, či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami, či prvkami.
- 12.11 Pre zamedzenie pochybností licencia podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Zmluvy, resp. v rámci záručných opráv podľa článku 7. tejto Zmluvy.
- 12.12 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy, ako súčasť poskytnutej Služby použije (spravidla jeho spracovaním) Preexistenčný proprietárny SW, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi oprávnenie používať Preexistenčný proprietárny SW podľa podmienok a v rozsahu osobitných licenčných podmienok Poskytovateľa alebo tretej strany.
- 12.13 Preexistenčný proprietárny SW môže byť súčasťou poskytnutých Služieb iba pri splnení niektorej z nasledujúcich podmienok:
- a) Ide o SW 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 preukázateľne užívaný v produkčnom prostredí najmenej u desiatich (10) na sebe nezávislých a vzájomne neprepojených subjektoch, 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. Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať.
 - b) Ide o obchodne nedostupný Preexistenčný proprietárny SW, pri ktorom Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi licenciu na jeho použitie v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie plnenia Služby alebo jeho časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je plnenie Služby alebo jeho časť vytvorené a minimálne na obdobie trvania tejto Zmluvy a za obdobie po jej skončení až do uplynutia troch (3) kalendárnych rokov po roku, v ktorom má skončiť záručná doba k Službe podľa tejto Zmluvy.
 - c) Ide o SW, u ktorého Poskytovateľ poskytne s ohľadom na jeho (i) marginálny význam, (ii) nekomplikovanú prepojitelnosť, či (iii) oddeliteľnosť a zastupiteľnosť v APV bez nutnosti vynakladania výraznejších prostriedkov, písomnú garanciu, že ďalší rozvoj APV inou osobou než Poskytovateľom je možné vykonávať bez toho, aby tým boli dotknuté práva Poskytovateľa

či iných autorov takéhoto SW, lebo nebude nutné zasahovať do zdrojových kódov takéhoto SW alebo preto, že prípadné nahradenie takéhoto SW nebude predstavovať výraznejšiu komplikáciu a náklad na strane Objednávateľa,

- d) Poskytovateľ Objednávateľovi k SW poskytne alebo sprostredkuje poskytnutie úplných komentovaných zdrojových kódov SW a bezpodmienečné právo vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy, zmeny takéhoto SW a podľa svojho uváženia do neho zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, resp. spájať ho s inými autorskými dielami, zaraďovať ho do databáz a pod., a to i prostredníctvom tretej osoby. Poskytovanie zdrojových kódov sa riadi článkom 11. tejto Zmluvy,
 - e) Ide o SW, ktorého API (aplikačné rozhranie / Application Programming Interface) pokrýva všetky moduly a funkcionality SW, je dostatočne dokumentované, umožňuje zapuzdrenie SW a jeho adaptáciu v rámci meniacich sa podmienok IT prostredia Objednávateľa bez nutnosti zásahu do zdrojových kódov SW, a Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi právo použiť toto rozhranie pre programovanie aplikácií v rovnakom rozsahu ako SW.
- 12.14 Pokiaľ nie je možné spravodlivo požadovať od Poskytovateľa a zároveň to nie je v rozpore s ustanoveniami bodu 12.14 tohto článku Zmluvy, nemusia byť Objednávateľovi k Preexistentnému proprietárnemu SW odovzdané zdrojové kódy a zároveň nemusí byť Objednávateľovi poskytnuté právo zasahovať do Preexistentného proprietárneho SW, vždy však Objednávateľovi musí byť odovzdaná kompletná užívateľská, administrátorská a prevádzková dokumentácia k Preexistentnému proprietárnemu SW.
- 12.15 Poskytovateľ je povinný vo svojich riešeniach pre Objednávateľa obmedziť využitie takéhoto Preexistentného proprietárneho SW, ktorý je čo do licencie obmedzený v zmysle bodu 12.14 tejto Zmluvy.
- 12.16 V prípade, ak je súčasťou Služby Preexistentný open source SW, je Poskytovateľ povinný zaistiť, aby bol použitý len Preexistentný open source SW, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie a ktorý je možné bez obmedzení meniť. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Súčasne je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, že právo Objednávateľa používať takýto Preexistentný open source SW (napr. licencia) a spôsob jeho použitia nesmie kontaminovať zdrojový kód jednotlivých častí APV povinnosťou ich zverejnenia akejkoľvek tretej strane. Objednávateľ je v prípade použitia Preexistentného open source SW povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý Preexistentný open source počítačový program. Pod pojmom open source SW nie je chápaný výlučne počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
- 12.17 Špecifikácia Preexistentného proprietárneho SW a Preexistentného open source SW tvoriacich súčasť Služieb a ich licenčných podmienok podľa tejto Zmluvy bude súčasťou formulára „Požiadavka na zmenu“ ako jeho príloha. Za predpokladu že licencie k Preexistentnému SW podľa predchádzajúcich bodov stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií minimálne na obdobie trvania tejto Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú

- prevádzku APV. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa zaobstarať takýto SW aj od tretej osoby bez ohľadu na licencie skôr obstarané Poskytovateľom.
- 12.18 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia Preexistentného SW v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad využitého Preexistentného SW, vrátane licenčných podmienok a alternatívnych Poskytovateľov, a to najneskôr vo formulári „Požiadavka na zmenu“ ako jeho prílohu.
- 12.19 Ak sú s použitím dodávaného Preexistentného SW, služieb podpory k nim, či iných súvisiacich plnení spojené jednorazové či pravidelné poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služieb riadne uhradiť všetky tieto poplatky minimálne na celé obdobie trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov podľa predchádzajúcej vety.
- 12.20 V prípade, že pri poskytovaní Služieb vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený vo formulári „Požiadavka na zmenu“ a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom príslušného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku Zmluvy. Softvérové produkty iné ako uvedené v vo formulári „Požiadavka na zmenu“ je možné urobiť súčasťou APV len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 12.21 Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 12.22 Poskytovateľ zároveň poskytuje Objednávateľovi aj právo používať podporné prostriedky a konverzné programy, ktoré boli dodané v rámci poskytovania Služieb. Ustanovenia predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy rovnako.
- 12.23 Udelenie všetkých práv uvedených v tomto článku Zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa vypovedať a ani od nich odstúpiť a na ich udelenie nemá vplyv ukončenie účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ nastalo po rozhodnom momente pre udelenie takéhoto práva.
- 12.24 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy majetkové práva autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Zmluvy.
- 12.25 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že k autorskému dielu je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto 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 Zmluvy.
- 12.26 Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy vrátane oprávnenia udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.
- 12.27 Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencií k autorským dielam v rozsahu tohto článku 12. Zmluvy je zahrnutá v cene Služieb. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
- 12.28 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 Zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) bezodkladne obstaráť 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 už 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 Zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
 - b) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby.
- 12.29 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 11.28 tohto článku 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 potrebnú 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.
- 12.30 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že žiadne z ustanovení tohto článku 12. tejto Zmluvy nemožno vykladať tak, aby to obmedzovalo použitie autorského diela, APV alebo akejkoľvek ich časti Objednávateľom (vrátane akejkoľvek dokumentácie k autorskému dielu alebo jeho časti) akýmkoľvek spôsobom, s výnimkami výslovne uvedenými v tomto článku Zmluvy.

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy (ďalej aj len súhrnne ako „**dôverné informácie**“). Za dôverné informácie sa považujú: (i) informácie o činnosti Zmluvnej strany, jej 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, (ii) informácia výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane, (iii) informácia 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 (iv) informácia, 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).

13.2 Za dôverné informácie sa nepovažujú:

- a) táto Zmluva a jej prílohy,
- b) informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Zmluvy stali verejne známymi,
- c) informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa všeobecne záväzného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky,
- d) informácie zákonne získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie,
- e) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej Zmluvnej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
- f) informácie nezávisle vyvinuté Zmluvnou stranou.

13.3 V prípade, ak pre riadne plnenie tejto Zmluvy je nevyhnutné, aby Poskytovateľ ako sprostredkovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s Objednávateľom, prípadne ak je to možné v súlade s danou legislatívou na základe poverenia Objednávateľa, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom Objednávateľ stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov. V prípade, ak pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy má dochádzať k spracúvaniu osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom a vyžaduje sa uzavretie osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov podľa GDPR a/alebo Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej aj len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), Poskytovateľ sa zaväzuje pred začatím poskytovania Služieb uzavrieť s Objednávateľom Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení, ktorú predloží Objednávateľ, a to bezodkladne na základe výzvy Objednávateľa, najneskôr však do troch (3) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, a to tak, aby Zmluva o spracúvaní osobných údajov nadobudla účinnosť najneskôr ku dňu začatia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy.

13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia Zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb. Splnenie povinnosti v zmysle tohto bodu je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.

- 13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú používať dôverné informácie druhej Zmluvnej strany 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.
- 13.6 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na nasledovné prípady:
- Zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu (napr. súdy, prokuratúra a iné) vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej Zmluvnej strany alebo jej časť,
 - poskytnutie dôvernej informácie Subdodávateľom, ak sa Subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany,
 - poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom Zmluvných strán (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, a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Zmluvnej strane,
 - poskytnutie dôverných informácií Objednávateľom jeho zriaďovateľovi alebo inému subjektu verejnej správy v súvislosti s plnením im zverených úloh a činností.
- 13.7 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 zaistujúcom 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 tejto Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.
- 13.8 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú Zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli. Porušujúca Zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.
- 13.9 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k osobným údajom spracovávaných Objednávateľom v rámci predmetu jeho činnosti.
- 13.10 Pre vylúčenie pochybností, ustanovenia bodov tohto článku Zmluvy sú účinné bez časového obmedzenia, t. j. aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

13.11 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **20.000,- EUR** (slovom: dvadsaťtisíc eur) za porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej Poskytovateľovi z tohto článku 13. Zmluvy a za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti aj opakovane. Objednávateľ je zároveň oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa vyplývajúcej z tohto článku Zmluvy; takéto porušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

14. BEZPEČNOSŤ

14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o IKPS, Vyhláškou o KBI, Vyhláškou o OBO, ostatnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ako aj bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve

14.2 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. Za riadne poučenie zodpovedá Poskytovateľ.

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

14.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu poskytovaných služieb implementovať minimálne nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a) všetky nastavené bezpečnostné pravidlá, politiky a koncepty APV;
- b) všetky vstupy aplikácií tvoriacich APV sú kontrolované na validitu a sú sanované;
- c) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- d) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu APV na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah musí byť odsúhlasený Objednávateľom, zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- e) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- f) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- g) systém disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských zmien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
- h) všetky komponenty APV sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;

- i) poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- j) všetky zmeny v APV sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do predprodukčného prostredia;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- l) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa, či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi;
- m) 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.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 15.1 Oprávnené osoby sú osoby oprávnené konať za Objednávateľa a Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, jej prílohách alebo oznámené Zmluvnými stranami v súlade s touto Zmluvou. Oprávnené osoby sa riadia rozhodnutiami Riadiaceho výboru.
- 15.2 Zoznam osôb oprávnených konať v rámci plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „**oprávnené osoby**“) je uvedený v **Prílohe č. 1**. Zoznam oprávnených osôb bude priebežne aktualizovaný bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie príloh tejto Zmluvy. Oprávnenými osobami sú aj Projektoví manažéri Zmluvných strán uvedení v článku 17. tejto Zmluvy.
- 15.3 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Prevádzkovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
- 15.4 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
- 15.5 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy,
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy,
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy,

- e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol APV súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.
- 15.6 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná voči druhej Zmluvnej strane dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Ak nastane zmena v oprávnených osobách, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene. Na zmenu oprávnených osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve.

16. SÚČINNOSŤ

- 16.1 Účastníci tejto Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto Zmluvy zrealizovaný v súlade s touto Zmluvou.
- 16.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť podľa tohto článku Zmluvy.
- 16.3 Súčinnosť Objednávateľa spočíva predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov, ktoré sú nevyhnutné pre poskytnutie Služieb v súlade s touto Zmluvou. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
- 16.4 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevyklučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako päť (5) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, poskytnúť Poskytovateľovi na jeho žiadosť všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály, dokumenty a informácie vzťahujúce sa k problematike APV, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje za účelom riadneho poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, avšak len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto informáciám a materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 16.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa Zmluvy:
- a) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ; prístup do produkčného prostredia APV bude Poskytovateľovi umožnený iba, ak tak rozhodne

Objednávateľ a spôsobom určeným Objednávateľom. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ;

- b) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach;
 - c) umožniť Poskytovateľovi prístup do APV Objednávateľa (produkčné prostredie, testovacie prostredie) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku APV ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa;
 - d) poskytnutí inej formy súčinnosti nevyhnutnej pre riadne a včasné plnenie Služieb, ktorú je od neho možné spravodlivo s prihliadnutím na všetky okolnosti požadovať a ktorá bude odsúhlasená Zmluvnými stranami.
- 16.6 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pre splnenie jeho povinnosti podľa tejto Zmluvy v kratšej lehote ako je uvedená v predchádzajúcich bodoch tohto článku Zmluvy v prípade, ak tak ustanovuje táto Zmluva alebo ak Poskytovateľ o potrebe takejto súčinnosti s prihliadnutím na všetky okolnosti splnenia jeho povinnosti podľa tejto Zmluvy nemohol vedieť s dostatočným časovým predstihom pre zachovanie lehoty piatich (5) pracovných dní, pričom však je Poskytovateľ povinný s prihliadnutím na okolnosti stanoviť primeranú lehotu na poskytnutie takejto súčinnosti od Objednávateľa tak, aby Objednávateľ v tejto súvislosti mohol vykonať úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnené požadovaná súčinnosť a Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas.
- 16.7 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa. Poskytovateľ môže požiadať o zabezpečenie prítomností zamestnancov Objednávateľa mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna len v nevyhnutných prípadoch, pokiaľ sa Prevádzkoví garanti oboch Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 16.8 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú v súlade s touto Zmluvou plynutie lehôt na poskytnutie Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy sa prerušuje, a to až do riadneho poskytnutia požadovanej nevyhnutnej súčinnosti. Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 16.9 V prípade, ak nebude ku dňu ukončenia tejto Zmluvy vysúťažený nový poskytovateľ služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby Objednávateľovi až do uzatvorenia novej servisnej zmluvy, a to na základe dodatku k tejto Zmluve.
- 16.10 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditov v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditov v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s výkonom kontroly/auditov v zmysle predchádzajúcej vety sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.

16.11 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri príprave legislatívnych noriem a pri komunikačnej podpore zavedenia APV vo forme pripomienkovania návrhov dokumentov v lehote určenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní,
- b) pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán, ktorý je súčasťou APV, v komunikačných zariadeniach alebo chyby infraštruktúry testovacieho alebo produkčného prostredia poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri odstránení chyby a nábehu APV,
- c) poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri konfigurácii iných softvérových systémov ako je APV, sietí a komunikačných zariadení a zabezpečení konfigurácii a podpory štandardných softvérových produktov 3. strán, ktoré sú súčasťou APV, ak tieto neboli súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
- d) poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri inštalácii, konfigurácii a parametrizácii APV na nový HW pri výmene HW vybavenia nevyhnutného pre prevádzku APV.

16.12 Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy je zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene. V prípade, ak Poskytovateľ súčinnosť v zmysle tejto Zmluvy neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.

17. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A DORUČOVANIE

17.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vzájomná komunikácia a plnenie predmetu tejto Zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že experti, odborní garanti a ostatní odborníci budú ovládať slovenský jazyk na takej úrovni, aby Poskytovateľ riadne poskytoval plnenie v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.

17.2 Ak nejde o činnosti oprávnených osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy alebo v iných ustanoveniach tejto Zmluvy, primárnymi kontaktnými osobami pre účely tejto Zmluvy sú:

a) Za Objednávateľa:

- i. Meno a priezvisko [●], Projektový manažér Objednávateľa
- ii. Telefonický kontakt: [●]
- iii. e-mail: [●]

b) Za Poskytovateľa:

- i. Meno a priezvisko [●], Projektový manažér Poskytovateľa
- ii. Telefonický kontakt: [●]
- iii. e-mail: [●].

17.3 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (napr. e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú

- Zmluvnú stranu o akejkolvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).
- 17.4 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí (3) deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie v rámci Slovenskej republiky, alebo siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územia SR.
- 17.5 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
- 17.6 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.
- 17.7 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené momentom ich odoslania Zmluvnou stranou, ak Zmluvná strana (odosielateľ) nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.
- 17.8 Za účelom realizácie komunikácie a doručovania sa Zmluvné strany zaväzujú používať kontaktné údaje uvedené v tejto Zmluve alebo oznámené v súlade s touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov druhej Zmluvnej strane. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve. Ak nastane zmena v kontaktných údajoch, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene.
- 17.9 Zmluvné strany sa dohodli, že bežná písomná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitosti alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) alebo komunikácia v iných prípadoch vyslovene uvedených v tejto Zmluve môže byť vykonávaná prostredníctvom e-mailu alebo Service Desk. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty, výzva na začatie/prerušenie poskytovania Paušálnych služieb a pod.) bude vykonávaná písomne v listinnej podobe s doporučeným doručovaním druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby.

18. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 18.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich Subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, Subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy.
- 18.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a Subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu Zmluvy.

- 18.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 18.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho Subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
- 18.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho Subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 18.6 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

19. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 19.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
- 19.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo Subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú Subdodávateľmi tým nie sú dotknuté.
- 19.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 19.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne dodať Služby v zmysle tejto Zmluvy; za takto spôsobenú škodu zodpovedá Poskytovateľ aj počas trvania záručnej doby.
- 19.5 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 19.6 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku chybného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ

- bezodkladne upozornil Objednávateľa na chybnosť tohto zadania, navrhol náhradné riešenie a Objednávateľ na pôvodnom zadaní naďalej písomne trval.
- 19.7 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Poskytovateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Zmluvy s použitím podkladov a pokynov daných mu Objednávateľom.
- 19.8 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy a predložiť druhej Zmluvnej strane dôkazy o existencii týchto okolností. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 19.9 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 19.10 V prípade okolnosti vylučujúcej zodpovednosť, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (ide napríklad o prípady vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné udalosti, generálne štrajky) Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola Zmluvná strana už v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.
- 19.11 Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa však nepovažuje oneskorenie dodávok Subdodávateľov Poskytovateľa, omeškanie akýchkoľvek iných zmluvných partnerov Poskytovateľa (napr. z dôvodu výpadku výroby, nedostatku energie a pod.) alebo akékoľvek iné nesplnenie povinností zmluvných partnerov Poskytovateľa.
- 19.12 Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako tridsať (30) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä predĺžení termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má Objednávateľ právo od tejto Zmluvy odstúpiť.

20. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 20.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Na poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať Subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.

- Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 20.2 Zoznam Subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako **Príloha č. 3**.
- 20.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Projektovému manažérovi Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi najneskôr do troch (3) pracovných dní po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 20.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť Subdodávateľa počas trvania Zmluvy len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán. Nový Subdodávateľ musí spĺňať všetky podmienky na Subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný Subdodávateľ. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi **najneskôr tridsať (30) dní pred** dňom, kedy by nový Subdodávateľ mal začať plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy (plánované začatie plnenia subdodávky), predložiť Objednávateľovi na návrh na zmenu alebo doplnenie Subdodávateľa, ktorý bude obsahovať údaje o navrhovanom Subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 20.2 Zmluvy, spolu s príslušným odôvodnením takejto zmeny alebo doplnenia, so všetkými relevantnými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok nového Subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný Subdodávateľ, vrátane písomného návrhu znenia príslušného dodatku s aktualizovaným znením Prílohy č. 4 tejto Zmluvy. Objednávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať Poskytovateľa o určenie iného Subdodávateľa, ak má na to dôvody (napr. nesplnenie podmienok pre výmenu Subdodávateľa). Nový Subdodávateľ je oprávnený plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy až po tom, čo príslušný dodatok k tejto Zmluve nadobudne účinnosť. Lehota uvedená v tomto bode Zmluvy nemusí byť dodržaná, ak sa v konkrétnom prípade Zmluvné strany dohodnú inak.
- 20.5 Porušenie povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.6 Poskytovateľ, jeho Subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a Subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spoločne ako „**Subdodávatelia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania ich účasti na plnení tejto Zmluvy. U Subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak Subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.7 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.

- 20.8 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 20.9 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy.
- 20.10 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 ZVO. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 ZVO.
- 20.11 Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditov súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditov v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä Zákona o EŠIF a Zákona o finančnej kontrole a audite, Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť Subdodávateľov s touto povinnosťou a zabezpečiť jej plnenie zo strany Subdodávateľov. Povinnosti v súvislosti s výkonom kontroly/auditov sú bližšie vymedzené v čl. 21. tejto Zmluvy.
- 20.12 Zmena Subdodávateľa nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z Mesačnej paušálnej odmeny za Paušálne Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
- 21.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny za Objednávkové Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
- 21.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa predchádzajúcich bodov 21.1 a 21.2 tohto článku Zmluvy, alebo povinnosti vyplývajúcej mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len ako „**iná povinnosť**“), alebo ak Poskytovateľ inú povinnosť poruší, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo

výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením konkrétnej inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti; uvedené zmluvné pokuty sa neuplatnia, ak v tejto Zmluve je pre porušenie inej povinnosti Poskytovateľa ustanovená osobitná zmluvná pokuta.

- 21.4 V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatených úrok z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.
- 21.5 V prípade, že dôjde k nedostupnosti APV podľa **Prílohy č. 6** tejto Zmluvy, ktorá počas kalendárneho roka presiahne hodnotu 175,2 hodín (ΣV), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 90% celkovej ceny Paušálnych služieb vrátane DPH za príslušný kalendárny rok. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho roka, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušný kalendárny rok sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,48 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho roka (napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 50 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 24 hodín), pričom Objednávateľ je oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške vo výške 90% pomernej časti z celkovej ceny Paušálnych služieb vrátane DPH za príslušný kalendárny rok pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.
- 21.6 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 21.7 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
- 21.8 Okrem zmluvnej pokuty vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny za splnenia podmienok uvedených v **Prílohe č. 6** tejto Zmluvy.

22. ZMENY ZMLUVY

- 22.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie APV a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného dodatku.
- 22.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu tejto Zmluvy, ktorá spočíva v zmene Služieb alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.
- 22.3 Ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak (napr. zmena Kľúčových expertov, zmena oprávnených osôb, kontaktných údajov), Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán (resp. ich splnomocnenými alebo poverenými zástupcami). Formuláre uvedené v prílohách tejto Zmluvy budú priebežne podľa potreby počas účinnosti tejto Zmluvy aktualizované a odsúhlasené Prevádzkovými garantmi Zmluvných strán, a to bez potreby zmeny tejto Zmluvy formou dodatku.

23. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

- 23.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9. tejto Zmluvy sú finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa môže stať súčasťou systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov a kontrolu použitia týchto prostriedkov sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. Zákon o finančnej kontrole a audite, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov.
- 23.2 Okrem iných povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v súvislosti poskytovanými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.
- 23.3 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/audit/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie
- 23.4 Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,
 - b) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - c) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až b) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
 - d) vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.
- 23.5 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy, budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení, definovať termíny na odstránenie zistených nedostatkov a zistené nedostatky odstrániť na vlastné náklady.
- 23.6 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy a/alebo porušenie povinností Poskytovateľa, v nadväznosti na ktoré bude Objednávateľovi uložená sankcia (pokuta) príslušnou oprávnenou osobou, ktorú Objednávateľ uhradí, Poskytovateľ sa zaväzuje na základe výzvy Objednávateľa nahradiť Objednávateľovi uhradenú sankciu v plnej výške, ako aj nahradiť akúkoľvek inú a všetku škodu, ktorá v tomto dôsledku vznikne Objednávateľovi.

24. RIADIACI VÝBOR

- 24.1 Riadiaci výbor je vrcholný riadiaci orgán Projektu, ktorý Objednávateľ zriadil pre potreby riadneho poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. Účelom Riadiaceho výboru je zabezpečiť naplnenie účelu tejto Zmluvy a, podieľať sa na koordinácii poskytovanie Služieb Poskytovateľom. Riadiaci výbor je oprávnený prerokovávať rozpory vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.

- 24.2 Pôsobnosť, zloženie a kompetencie Riadiaceho výboru a jeho členov, ako aj rozhodovanie a zasadnutia Riadiaceho výboru, bližšie upravuje štatút Riadiaceho výboru, ktorého vzor tvorí **Príloha č. 4** tejto Zmluvy. Riadiaci výbor koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto Zmluve a v zmysle štatútu Riadiaceho výboru. Štatút Riadiaceho výboru / jeho zmenu vydáva štatutárny orgán Objednávateľa. Na zmenu štatútu Riadiaceho výboru sa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto Zmluve.
- 24.3 Ak projektoví manažéri Zmluvných strán nedospejú ohľadom spornej otázky/veci k dohode v lehote do troch (3) pracovných dní, predmetnou spornou otázkou/vecou sa bude zaoberať a rozhodovať o nej Riadiaci výbor.
- 24.4 Rozhodnutia Riadiaceho výboru sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje Riadiaci výbor Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek Riadiaceho výboru musí byť daná Poskytovateľovi primeraná lehota, nie kratšia ako päť (5) pracovných dní.
- 24.5 Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k Zmluve v súlade s ust. § 18 ZVO.

25. KLÚČOVÍ EXPERTI

- 25.1 Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „**expert**“). Poskytovateľ sa zaväzuje, že experti poskytnú plnenie podľa Zmluvy, v súlade s jej podmienkami a vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej **Príloha č. 5**. Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle tohto článku Zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 25.2 Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:
- ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,
 - ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
 - ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
 - ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 25.7 tejto Zmluvy.
- 25.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 25.2 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.
- 25.4 Pri zmene experta musí osoba, ktorá má pôvodného experta nahradiť, spĺňať požiadavky na odbornú a technickú spôsobilosť stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní ako spĺňal expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového experta Poskytovateľa preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi ako boli požadované v podmienkach účasti vo Verejnom obstarávaní.

- 25.5 Návrh na zmenu experta predloží Poskytovateľ na odsúhlasenie Objednávateľovi v písomnej forme spolu so všetkými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok odbornej a technickej spôsobilosti navrhovaného experta najneskôr päť (5) pracovných dní pred nástupom nového experta na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú z dôvodov hodných osobitného zreteľa inak. Príslušný expert môže začať vykonávať činnosti v rámci plnenia Zmluvy až po písomnom odsúhlasení Objednávateľa.
- 25.6 Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou expertov zo Zmluvy, znáša Poskytovateľ .
- 25.7 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o výmenu experta zo Zmluvy v prípade, ak jeho pracovné výsledky nezodpovedajú požiadavkám Objednávateľa vyplývajúce z Opisu predmetu zákazky, tejto Zmluvy, pokynov Objednávateľa alebo správanie je neuspokojivé a ohrozuje riadne plnenie Zmluvy alebo má iný negatívny vplyv na činnosti alebo záujmy Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že riadne odôvodnenej žiadosti Objednávateľa bezodkladne vyhovie a v súlade s týmto článkom Zmluvy navrhne výmenu experta najneskôr do päť (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie experta tímu Poskytovateľa plniaceho Zmluvu na strane Poskytovateľa jeho činnosť pozastaviť. Poskytovateľ je povinný túto povinnosť splniť bez vplyvu na termíny a akosť plnenia Zmluvy.
- 25.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie zmeny Kľúčových expertov zo strany Objednávateľa žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov vyplývajúcich mu zo Zmluvy a že také zmeny nesmú mať za následok navýšenie ceny Služieb.
- 25.9 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.
- 25.10 Zmena expertov nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 25.11 Neplnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

26. UKONČENIE ZMLUVY

- 26.1 Táto Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - vyčerpaním celkového finančného limitu Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.8 tejto Zmluvy,
 - písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením Objednávateľa od Zmluvy v prípadoch, ktoré ustanovuje táto Zmluva alebo z dôvodov stanovených v zákone,
 - výpoveďou zo strany Objednávateľa bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.

- 26.2 Pokiaľ bude táto Zmluva predčasne ukončená dohodou zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Zmluvy. Ak v dohode nebude uvedené inak, Objednávateľ nadobúda licencie k odovzdaným plneniam v zmysle podmienok podľa čl. 12. tejto Zmluvy.
- 26.3 Odstúpiť od Zmluvy je možné len zo strany Objednávateľa, a to z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone (najmä v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora) alebo ak bola táto Zmluva uzavretá v rozpore so zákonom (napr. v rozpore s ust. § 11 ods. 1 ZVO).
- 26.4 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy pre podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom, za ktoré sa považuje najmä porušenie, ktoré je tak klasifikované v tejto Zmluve.
- 26.5 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v nasledovných prípadoch, bez toho, aby Objednávateľovi vznikla z dôvodu odstúpenia povinnosť uhradiť akékoľvek nároky (škoda, sankcie a pod.):
- a) ak v súlade s touto Zmluvou nedošlo ešte k plneniu Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy
 - b) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - c) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie,
 - d) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
 - e) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému, či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - f) Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Zmluvy,
 - g) ak Poskytovateľ odmietne na výzvu Objednávateľa a v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom, ak lehotu neustanovuje táto Zmluva, uzatvoriť Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
 - h) ak Poskytovateľ odmietne na výzvu Objednávateľa a v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom, ak lehotu neustanovuje táto Zmluva, uzatvoriť Zmluvu o BOaNP v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
 - i) ak zanikne Zmluva o spracúvaní osobných údajov,
 - j) ak zanikne Zmluva o BOaNP.
- 26.6 Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia (protiprávneho stavu) nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote na plnenie, poskytnutej druhou zmluvnou stranou v písomnom upozornení na porušenie povinnosti a jeho následky, v trvaní najmenej päť (5) dní.
- 26.7 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. V odstúpení od Zmluvy musia byť vymedzené dôvody odstúpenia od Zmluvy, ak táto Zmluva alebo zákon neustanovuje inak. Účinky odstúpenia sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak táto Zmluva neustanovuje inak.

- 26.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú plnenia akceptované do momentu odstúpenia od Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách, a úhrady za ne, ak Riadiaci výbor nerozhodne inak (napr. ak takéto plnenie nemá vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam bez zvyšku plnenia). Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne ponechaných plnení dodaných Poskytovateľom, ktoré boli do momentu odstúpenia riadne a včas Poskytovateľom poskytnuté a Objednávateľom riadne prevzaté (akceptované), vrátane práv a povinností vyplývajúcich zo záruky poskytnutej podľa čl. 7. tejto Zmluvy na odovzdané a prevzaté plnenia. Odstúpením od tejto Zmluvy nebude dotknutá ani platnosť licencií udelených touto Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal a ponechal si po odstúpení od tejto Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán.
- 26.9 Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Zmluvy, ktorý vznikol počas účinnosti Zmluvy, a ďalej ustanovení tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, poskytnutej záruke.
- 26.10 Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku Zmluvy výpoveďou alebo odstúpením, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 26.11 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, požiada štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 5 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 26.12 V prípade zániku Zmluvy alebo jej časti sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi maximálnu súčinnosť pri poverení tretej osoby poskytovaním služieb a/alebo plnení, ktoré z časti alebo úplne zodpovedajú plneniu Zmluvy.
- 26.13 V prípade zániku Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať všetky informácie zhromaždené alebo získané počas plnenia Zmluvy Objednávateľovi. Poskytovateľ nie je oprávnený informácie podľa predchádzajúcej vety si po zániku Zmluvy ponechať, resp. akokoľvek nimi disponovať.

27. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 27.1 Táto Zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „**register**“). Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 13. tejto Zmluvy.
- 27.2 V zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa Zmluvné strany dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.
- 27.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia **tridsaťšesť (36) mesiacov** odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.

- 27.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 27.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky (práva) voči Objednávateľovi vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoju pohľadávku voči Objednávateľovi na tretiu osobu alebo zriadi záložné právo na pohľadávku bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.
- 27.6 V prípade vzniku sporu z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 27.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Popis informačných systémov a špecifikácia Podporných služieb
 - b) **Príloha č. 2:** Cenník Podporných služieb
 - c) **Príloha č. 3:** Zoznam Subdodávateľov
 - d) **Príloha č. 4:** Štatút Riadiaceho výboru (vzor)
 - e) **Príloha č. 5:** Kľúčoví experti
 - f) **Príloha č. 6:** Parametre Dostupnosti a zľava z ceny Podporných služieb
 - g) **Príloha č. 7:** Formuláre k Podporným službám.
- 27.8 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 27.9 Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Zmluvy.
- 27.10 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa _____

Za Objednávateľa:

Národné centrum zdravotníckych informácií

Meno:

Funkcia:

V Bratislave dňa _____

Za Poskytovateľa:

[poskytovateľ]

Meno:

Funkcia:

Príloha č. 1: Popis informačných systémov a špecifikácia Podporných služieb

Predmetom zákazky je zabezpečenie prevádzky aplikačného programového vybavenia, t. j. informačných systémov **ISZI a MIS NCZI** (ďalej len „APV“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT).

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

- Služba Servisná podpora – správa a riešenie incidentov a problémov,
- Služba Prevádzková podpora – konzultácie, administrácia, školenia
- Služba Zmenová podpora – zmeny a rozvoj aplikačného programového vybavenia, vrátane testovania a podpory pri implementácii,
- Služba Prevádzková podpora – profylaktika,
- Služba Reporting/Hodnotenie

OBSAH

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV | 3 |
| 2 | GARANTI ZMLUVY | 6 |
| 3 | POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV | 6 |
| 4 | LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY | 7 |
| 5 | PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA..... | 10 |
| 6 | KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA..... | 10 |
| 6.1 | <i>KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA</i> | 10 |
| 6.2 | <i>Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom</i> | 11 |
| 6.2.1 | Prístup na miesto plnenia | 11 |
| 6.2.2 | Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa | 11 |
| 7 | PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA | 11 |
| 7.1 | <i>Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update</i> | 11 |
| 7.1.1 | Klasifikácia – výstupom je: | 12 |
| 7.1.2 | Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:..... | 12 |
| 7.1.3 | Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je..... | 12 |
| 7.1.4 | Uzavretie – výstupom je: | 12 |
| 7.1.5 | Školenie, zmenové príručky a dokumentácia | 13 |
| 7.1.6 | Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore | 13 |
| 7.1.7 | Súčinnosť Objednávateľa | 13 |
| 7.1.8 | Eskalačný proces | 13 |
| 7.1.9 | Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby | 13 |
| 7.2 | <i>Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie</i> | 15 |
| 7.2.1 | Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“) | 15 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7.2.2 | Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“) | 15 |
| 7.2.3 | Školenie (kategória služby „Školenie“) | 15 |
| 7.3 | <i>Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update</i> | 17 |
| 7.3.1 | Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu | 17 |
| 7.3.2 | Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov | 18 |
| 7.3.3 | Vypracovanie cenovej ponuky | 18 |
| 7.3.4 | Realizácia Zmeny | 18 |
| 7.3.5 | Otestovanie Zmeny | 18 |
| 7.3.6 | Plán realizácie zmeny | 18 |
| 7.3.7 | Záverečné akceptovanie | 18 |
| 7.3.8 | Zmenové príručky a dokumentácia | 18 |
| 7.3.9 | Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory | 19 |
| 7.3.10 | Release | 19 |
| 7.3.11 | Eskalačný proces | 21 |
| 7.4 | <i>Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA</i> | 22 |
| 7.5 | <i>Služba Reporting/Hodnotenie</i> | 23 |
| 8 | FORMULÁRE | 25 |

1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

APV je aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI) a Manažérskeho informačného systému NCZI (MIS NCZI).

Človekohodina (ČH) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

Človekodenň (ČD) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).

Defekt je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na APV dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti APV alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

Doba vyriešenia je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému APV alebo jeho časti tak, aby APV Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.

Doba odozvy je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.

Dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich funkcionality APV, vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ako aj ich doplnenia a zmeny realizované počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom. Dokumentáciu tvorí najmä:

- i. Používateľská príručka k ISZI,
- ii. Systémová dokumentácia ISZI a MIS NCZI,
- iii. Administrátorská príručka,
- iv. Zápisy z pracovných stretnutí týkajúce sa funkcionality APV,
- v. Analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
- vi. Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
- vii. Dokumentácia k zdrojovým kódom,
- viii. Dokumentácia (licenčná, používateľská atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.

Dostupnosť (DIS) je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času APV. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 6** Zmluvy.

Fix obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu.

Incident je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).

Náhradné / dočasné riešenie znižuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť funkcionality APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Požiadavka na zmenu (PNZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionality APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia APV dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb ide o relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti je poskytnutia.

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionality tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti APV alebo chod celého APV.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu APV pričom chybná alebo nedostupná funkcionálnosť má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačnými opatreniami. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Service Desk (SD) je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod.

Testy:

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionálností a test novej alebo zmenenej funkcionálnosti, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionálností alebo úplnej funkcionálnosti APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionálnosti APV.

Integračný test (IT) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.

Záťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionálnosti APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

Verejné obstarávanie je verejné obstarávanie vyhlásené Objednávateľom v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstarávanie na zákazku, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja ISZI a MIS NCZI.

Zmluva je zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji ISZI a MIS NCZI.

2 GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

| Meno a Priezvisko | Zaradenie |
|------------------------|--------------------|
| Mgr. Peter Lukáč, PhD. | generálny riaditeľ |

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

| Meno a Priezvisko | Zaradenie |
|-------------------|-----------|
| xxxx | xxxx |

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

| Meno a Priezvisko | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa |
|----------------------|---|---------|------------------|
| Mgr. Radoslav Fekete | Úsekový riaditeľ IT služieb a bezpečnosti | | |

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

| Meno a Priezvisko | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|-----------|---------|---------------------|
| xxxxxx | Xxxxxx | xxxxx | 287 xxx0903 560 186 |

3 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV

Popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky APV je definovaný v dokumentácii k APV. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa, tak aj zo strany Poskytovateľa.

Za dokumentáciu popisujúcu konfiguráciu a kľúčové parametre prevádzkovej infraštruktúry (testovacie a produkčné prostredie APV) je zodpovedný Objednávateľ.

Popis APV je uvedený v dokumente „ISZI a MIS NCZI POPIS SYSTÉMOV“, s ktorým sa Poskytovateľ oboznámil počas Verejného obstarávania a bude mu poskytnutý po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.

Predmetom podpory sú všetky aplikačné moduly APV, vrátane ich zmien a prípadného rozšírenia v rámci poskytovania Podporných služieb.

4 LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY

Poskytovateľ zoberie do úvahy požiadavky na súlad s aktuálne platnou a účinnou legislatívou SR a EÚ a súvisiacimi dokumentmi vrátane prípadných známych budúcich účinností relevantných ustanovení zákonov. Poskytovanie služieb musí byť v súlade s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi platnými v čase poskytovania služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja a reflektovať požiadavky vyplývajúce z príslušnej legislatívy, najmä z predpisov uvedených nižšie.

| Požiadavky na legislatívu | |
|---------------------------|---|
| Číslo | Popis požiadavky |
| L1 | Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu. |
| L2 | Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 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). |
| L3 | Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L4 | Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L5 | Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L6 | Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. |
| L7 | Zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L8 | Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L9 | Zákon č. 538/2005 Z. z. o prírodných liečivých vodách, prírodných liečebných kúpeľoch, kúpeľných miestach a prírodných minerálnych vodách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L10 | Zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov |
| L11 | Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |

| | |
|-----|---|
| L12 | Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L13 | 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 |
| L14 | Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L15 | Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L16 | Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov |
| L17 | Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L18 | Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov |
| L19 | Vyhláška MZ SR č. 9/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásenia údajov do Národného registra zdravotníckych pracovníkov a jeho charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L20 | Vyhláška MZ SR č. 74/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam hlásení do národných zdravotných registrov, ich charakteristiky, podrobnosti o obsahu národných zdravotných registrov, postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení do národných zdravotných registrov v znení neskorších predpisov |
| L21 | Vyhláška ŠÚ SR č. 292/2020 Z. z. ktorou sa vydáva Program štátnych štatistických zisťovaní na roky 2021 až 2023 |
| L22 | Vyhláška MZ SR č. 10/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam štatistických výkazov v zdravotníctve, podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení v rámci štatistického zisťovania v zdravotníctve a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L23 | Vyhláška MZ SR č. 44/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení pri zisťovaní udalostí charakterizujúcich zdravotný stav populácie a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L24 | Vyhláška MZ SR č. 107/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy zdravotníckej informatiky a lehoty poskytovania údajov v znení neskorších predpisov |
| L25 | Vyhláška NBÚ SR č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení |
| L26 | Vyhláška NBÚ SR č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v znení neskorších predpisov |

| | |
|-----|---|
| L27 | Metodika Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html) |
| L28 | Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/index.html |
| L29 | Metodické pokyny, usmernenia a príručky zverejnené na https://metais.vicpremier.gov.sk/help |
| L30 | Pri poskytovaní Služieb dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf?csrt=3181741314547744407) |
| L31 | Vyhláška UPVII č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov |
| L32 | Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov |
| L33 | Vyhláška MIRRI č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy znení neskorších predpisov |
| L34 | Vyhláška NBÚ SR č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení znení neskorších predpisov |
| L35 | Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy znení neskorších predpisov |
| L36 | Zákon č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov |
| L37 | Metodické usmernenie MIRRI k aplikácií základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 (https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2021/05/Metodicke-usbmerenie-009417-2021-oSBAA-1-v4-1.pdf) |
| L38 | CHECKLIST - odpočet k Uzneseniu vlády SR č. 654/2020 k 5 IT princípov pre OVM (https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mirri.gov.sk%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FVZOR_CHECKLIST_odpocet_k_Uzneseniu_vlady_645-2020_B2_5IT_principov-v2-verzia-pre-OVM.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK) |
| L39 | Požiadavka na uzavretie zmluvy s Objednávatelom o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vypracovanie analýzy rizík a analýzu funkčného dopadu. |

5 PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

| P. č. | Názov podpornej služby | Paušálna služba/ Objednávková služba | Forma odmeny |
|-------|--|---|--|
| 1. | Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| 2. | Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie | | |
| | kategória služby „Konzultácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| | kategória služby „Administrácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| | kategória služby „Školenie“ | Objednávková služba | podľa cenníka pre Objednávkové služby |
| 3. | Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update | Objednávková služba | podľa cenníka pre Objednávkové služby |
| 4. | Prevádzková podpora - Profylaktika | Paušálna služba | 1x ročne v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| | | Objednávková služba | ostatné nad rámec Paušálnych služieb na vyžiadanie podľa cenníka pre Objednávkové služby |
| 5. | Reporting/Hodnotenie | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |

6 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta

Tabuľka 6

| Prevádzkový čas |
|---|
| Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie Incidentov Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h pre ostatné Služby |

| Nahlasovací kanál | Kontaktné údaje |
|-------------------|-----------------------------|
| Service Desk * | budú dodané Poskytovateľovi |
| e-mail | XXXX |
| Telefón | XXXX |

* Do dátumu realizácie integrácie Service Desk budú hlásenia realizované e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami.

6.2 SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM

6.2.1 Prístup na miesto plnenia

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako prioritnú iba pre testovacie prostredie; v ostatných prípadoch, ak tak rozhodne Objednávateľ s prihliadnutím na potreby a okolnosti poskytnutia služby. Vzdialený prístup do APV Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na prevádzkový čas poskytovania Podporných služieb Poskytovateľom a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, ide o činnosť na produkčnom prostredí alebo tak Objednávateľ rozhodne z iných dôležitých dôvodov, bude služba poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

6.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

| Miesto | |
|---|---------------------------|
| Národné centrum zdravotníckych informácií | Lazaretská 26, Bratislava |

7 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA

7.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Do aplikácie Service Desk. Aplikácia Service Desk je prioritný spôsob nahlasovania.
- Elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia Service Desk nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na Service Desk.
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie Service Desk alebo Elektronickou poštou. Service Desk je prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do Service Desk (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa článku 5. Zmluvy.

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

7.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby v zmysle tabuľky 5, resp.
- odôvodnený návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

7.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- analýza rizík
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej),
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 7.1.1 a 7.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

7.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je

- vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- funkčný test,
- bezpečnostné testy zhotoviteľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
- dodanie releasu (Fix , HotFix)

7.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

7.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyššie školenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu ako súčasť služby a jej ceny.

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV, bezpečnostnej dokumentácie). Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie APV sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

7.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore

Poskytovateľ je povinný vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií APV, v závislosti od aktualizácii softvérov (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov súvisiacich s prevádzkou APV (použitie platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a softvérové licencie a služby tretích strán), okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkované APV. V prípade potreby aktualizácie APV je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácii je povinný zabezpečiť aktualizáciu APV v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tab. 9.

7.1.7 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 7.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

7.1.8 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

7.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 8

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

| Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Urgentná (A/1) | | |
|--|-------------|--|
| Nonstop v režime 00:00 až 24:00 | | |
| Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Stredná (B/2) a Nízka (C/3) | | |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná (A/1) | 1 hod | 8 hod |
| Stredná (B/2) | 4 hod | 40 hod |
| Nízka (C/3) | 9 hod | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

| Prevádzkový čas služby | | |
|-----------------------------------|-------------|--|
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná (A/1) | 9 hod | 40 hod |
| Stredná (B/2) | 18 hod | 80 hod |
| Nízka (C/3) | 45 hod | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prárčnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

7.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky APV.

Odmena za konzultácie bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

7.2.2 Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
- oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
- poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa

Odmena za administráciu bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

7.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyššenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy APV v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb (služby na vyžiadanie).

Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na Service Desk telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 12

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

| Prevádzkový čas služby | | |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Konzultácia | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Administrácia | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Školenie | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Kategória služby | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Konzultácia | 12 hod | Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14. |
| Administrácia | 12 hod | |
| Školenie | 48 hod | |

Tabuľka 14

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.3 SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena“). Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára “Požiadavka na zmenu”. Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
- V prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu”.

Zaznamenávanie procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

7.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár “Požiadavka na zmenu”, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

7.3.2 Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Požiadavka na zmenu" o štúdiu realizovateľnosti k zmene, analýzu rizík a analýzu dopadov k zmene a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári "Požiadavka na zmenu". V analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti APV budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

7.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle ako súčasť formulára "Požiadavka na zmenu" prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

7.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení objednávky Objednávateľa schválenej Riadiacim výborom Poskytovateľovi. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Súčasťou realizácie je vykonanie rizikovej analýzy, security review podľa metodiky SDL a penetračných testov Poskytovateľom.

7.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

7.3.6 Plán realizácie zmeny

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom formulára „Požiadavka na zmenu“.

7.3.7 Záverečné akceptovanie

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v testovacom a následne v produkčnom prostredí APV potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe.

7.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality APV, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov, príp. ich úprav, je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky SDL a výsledky z penetračných testov. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV).

Školenie

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v APV zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu ako súčasť služby a jej ceny.

7.3.9 Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory

Zoznam činností:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Výkon interného generálneho regresného testu,
- Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
- Bezpečnostné testy
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - Veľkosť inštaláčného balíčka
 - Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

7.3.10 Release

7.3.10.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny / Riadny,
- b) Štandardný / Rizikový,
- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy
- d) Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu APV, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PNZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
- d) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update

7.3.10.2 Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah, charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

7.3.10.3 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 15.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

| Kategória | Popis | Povolený počet Defektov |
|-----------|--|-------------------------|
| Urgentná | Kritický defekt s dopadom na funkcionality modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. | 0 |
| Stredná | Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov. | 4 |
| Nízka | Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionality APV, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | 10 |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

7.3.11 Eskalačný proces

V prípade, ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu, eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 17

| Prevádzkový čas služby | | |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Zmena | Pracovné dni 08:00 h – 17:00 h | |
| Upgrade/Update | Dohoda | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná zmena** | 24 hod | Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je Poskytovateľ povinný dodržať termín stanovený Objednávateľom), Urgentná zmena je realizovaná bezodkladne |
| Zmena | 48 hod | |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

** Urgentnú zmenu určuje Objednávateľ vzhľadom na osobitné dôvody a dôležitosť zmeny.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 18

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú dovedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Odmena za poskytnutie služby 1 x ročne je zahrnutá v rámci Mesačnej paušálnej odmeny. Poskytnutie služby nad rámec služby zahrnutej v Mesačnej paušálnej odmene (viac ako 1x ročne) bude fakturované Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb. V rámci tejto služby je potrebná kontrolovaná súčinnosť zamestnancov NCZI.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 19

| Činnosť | Periodicita reportovania činnosti |
|--|-----------------------------------|
| Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov. | na vyžiadanie |

Spôsob nahlasovania:

- Prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk.
- V prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na Service Desk, elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) použitím formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 20

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

| Pracovné dni |
|-------------------|
| 08:00 h – 17:00 h |

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.5 SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenými v Prílohe č. 7 Zmluvy. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe (.pptx, .xlsx), ak Objednávateľ neurčí inak.

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory APV sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 25, 26.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti APV
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|-------------------|---------|------------------|
| | | |
| | | |

8 FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Podporné služby sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne definované v Prílohe č. 7 Zmluvy.

Formuláre

Tabuľka 27

| Por. č. | Názov Formulára |
|----------------|--|
| 1. | Formulár Požiadavka na zmenu |
| 2. | Formulár Akceptačný protokol Zmeny |
| 3. | Formulár Prevádzková podpora Reporting/Hodnotenie |
| 4. | Formulár Report o poskytnutých Paušálnych službách |

ISZI a MIS NCZI

Popis systémů

Obsah

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | ÚVOD | 4 |
| 2 | SLOVNÍK POJMOV A SKRATIEK | 5 |
| 3 | PROCESY PODPOROVANÉ ISZI | 9 |
| 3.1 | HLAVNÝ PROCES | 9 |
| 3.2 | ĎALŠIE PODPOROVANÉ PROCESY | 9 |
| 3.2.1 | Spracovanie žiadostí o ePZP | 9 |
| 3.2.2 | Poskytovanie telekomunikačných služieb | 10 |
| 3.2.3 | Publikovanie informácií na Národnom portáli zdravia | 10 |
| 3.2.4 | Vedenie Národných administratívnych registrov | 10 |
| 3.2.5 | Vedenie Národných zdravotných registrov | 10 |
| 3.2.6 | Spracovanie dát z účtov poisťencov | 11 |
| 3.2.7 | Reporting | 11 |
| 4 | BIZNIS MODULY | 12 |
| 4.1 | INBOX | 17 |
| 4.1.1 | Funkcie modulu | 17 |
| 4.2 | ZBEROVÝ MODUL (PRE SJ) | 17 |
| 4.2.1 | Funkcie modulu | 17 |
| 4.3 | UPLOAD (PRE SJ) | 18 |
| 4.3.1 | Funkcie modulu | 18 |
| 4.4 | WEBOVÉ SLUŽBY NA PRÍJEM VÝKAZOV A HLÁSENÍ | 18 |
| 4.4.1 | Funkcie modulu | 18 |
| 4.5 | SPRÁVA REFERENTOV | 18 |
| 4.5.1 | Funkcie modulu | 18 |
| 4.6 | SPRÁVA ZBEROV | 18 |
| 4.6.1 | Funkcie modulu | 19 |
| 4.7 | ZBEROVÝ MODUL (PRE REFERENTOV NCZI) | 19 |
| 4.7.1 | Funkcie modulu | 19 |
| 4.8 | NÁHLED INTERNÝCH REFERENTOV NA ZBEROVÝ MODUL PRE SJ | 19 |
| 4.8.1 | Funkcie modulu | 19 |
| 4.9 | MANAŽMENT OV | 19 |
| 4.9.1 | Funkcie modulu | 19 |
| 4.10 | MANAŽMENT KAMPANÍ | 20 |
| 4.10.1 | Funkcie modulu | 20 |
| 4.11 | VŠEOBECNÁ KOREŠPONDENCIA | 20 |
| 4.11.1 | Funkcie modulu | 20 |
| 4.12 | UPLOAD (PRE REFERENTOV NCZI) | 20 |
| 4.12.1 | Funkcie modulu | 20 |
| 4.13 | DÁVKOVÉ PROCESY ZBEROVÉHO MODULU | 20 |
| 4.13.1 | Funkcie modulu | 20 |
| 4.14 | NZR (NÁRODNÉ ZDRAVOTNÉ REGISTRE) | 20 |
| 4.14.1 | Funkcie modulu | 20 |
| 4.15 | NAR (NÁRODNÉ ADMINISTRATÍVNE REGISTRE) | 21 |
| 4.15.1 | Funkcie modulu | 21 |
| 4.16 | MODUL INTEGRÁCIE ÚDAJOV KOMŔR | 21 |
| 4.16.1 | Funkcie modulu | 21 |
| 4.17 | CRM | 21 |
| 4.17.1 | Funkcie modulu | 21 |
| 4.18 | ŽIADOSTI ePZP | 21 |
| 4.18.1 | Funkcie modulu | 21 |
| 4.19 | IOMO | 21 |
| 4.19.1 | Funkcie modulu | 22 |
| 4.20 | PROFILOVÉ INFORMÁCIE PZS | 22 |
| 4.20.1 | Funkcie modulu | 22 |
| 4.21 | ODS (OPERAČNÝ DÁTOVÝ SKLAD) | 22 |
| 4.21.1 | Funkcie modulu | 22 |
| 4.22 | DÁTOVÝ SKLAD | 22 |
| 4.22.1 | Funkcie modulu | 22 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.23 | AUTOMATIZOVANÉ GENEROVANIE MULTIDIMENZIONÁLNYCH KOCIEK Z METADÁT ISZI | 22 |
| 4.23.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 23 |
| 4.24 | DÁTOVÉ PUMPY NAD DÁTAMI Z ISZI | 23 |
| 4.24.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 23 |
| 4.25 | KPI | 23 |
| 4.25.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 23 |
| 4.26 | ANONYMIZÁCIA A SPRÍSTUPNENIE ÚDAJOV | 23 |
| 4.26.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 23 |
| 4.27 | REPORTINGOVÝ MODUL | 23 |
| 4.27.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 23 |
| 4.28 | IMPORT A ANONYMIZÁCIA DÁT Z ÚČTOV POISTENCOV VEDENÝCH V ZDRAVOTNÝCH POISŤOVANIACH | 24 |
| 4.29 | DÁTOVÉ PUMPY PRE DÁTA Z ÚČTOV POISTENCOV VEDENÝCH V ZDRAVOTNÝCH POISŤOVANIACH | 24 |
| 4.30 | MULTIDIMENZIONÁLNE KOCKY OBSAHUJÚCE DÁTA Z ÚČTOV POISTENCOV VEDENÝCH V ZDRAVOTNÝCH POISŤOVANIACH | 24 |
| 4.31 | ISZI META | 24 |
| 4.31.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 24 |
| 4.32 | OZNAMY | 24 |
| 4.32.1 | <i>Funkcie modulu</i> | 24 |
| 5 | ARCHITEKTÚRA SYSTÉMU | 26 |
| 5.1 | KOMPONENTY SYSTÉMU | 26 |
| 5.2 | TECHNICKÁ ARCHITEKTÚRA | 33 |
| 5.2.1 | <i>Medzimodulová integrácia</i> | 33 |
| 5.2.2 | <i>Aplikácie pre zber dát</i> | 33 |
| 5.2.3 | <i>Interakcie medzi modulmi</i> | 34 |
| 5.3 | IT INFRAŠTRUKTÚRA | 35 |
| 5.3.1 | <i>ISZI cluster</i> | 35 |
| 5.3.2 | <i>MIS cluster</i> | 36 |
| 5.3.3 | <i>Monitoring</i> | 36 |
| 5.3.4 | <i>Produkčné prostredie</i> | 37 |
| 5.3.5 | <i>Testovacie prostredie</i> | 38 |
| 5.4 | INTEGRÁCIA NA INÉ SYSTÉMY | 38 |

1 Úvod

Informačný systém zdravotníckych indikátorov (ďalej ISZI) a MIS NCZI (spoločné označenie APV) bol vytvorený na základe hlavných požiadaviek:

- Cieľom hlavného pracovného procesu NCZI podporovaného APV je *projektovanie štatistických zisťovaní, zber štatistických údajov (štatistickými výkazmi a hláseniami) a z nich výpočet údajov zdravotníckych indikátorov podľa požiadaviek domácich a zahraničných inštitúcií.*
- Podporiť vykonávanie hlavného pracovného postupu *Informačným systémom zdravotníckych informácií (ISZI) založeným na metadátach.*
- Vykonávať zber štatistických údajov prostredníctvom *web formulárov aplikácie, importu z rozhraní XML, XLS, umožniť spravodajskej jednotke zadať výkazy prostredníctvom web formulára, ukladať údaje výkazov vo vhodnej forme.*
- Umožniť pracovníkom NCZI a MZ SR analyzovať údaje zdravotníckych indikátorov vypočítaných ISZI a MIS NCZI.

2 Slovník pojmov a skratiek

Nasledujúci slovník pojmov obsahuje abecedne zoradené pojmy, pri ktorých je potenciálne riziko ich rôznej interpretácie. Pre každý pojem je uvedené jeho podrobnejšie vysvetlenie. Obsahuje tiež vysvetlenie skratiek. V definičnej časti sú tučným písmom zvýraznené pojmy, ktoré sú uvedené ako samostatné heslá slovníka.

Slovník obsahuje pojmy a skratky použité v dokumente.

| Pojem | Definícia |
|-----------------------|---|
| AA RPZS | Automatizovaná aktualizácia Registra PZS |
| Aplikačná funkcia | Pomenovaná časť programovacieho kódu s definovanými vstupmi a výstupmi, ktorá, na rozdiel od technologickej funkcionality, realizuje špecifickú funkcionality softvérového systému pre danú aplikačnú / predmetnú oblasť. |
| APV | Aplikačné programové vybavenie – súhrn modulov ISZI a MIS NCZI |
| ASCII | American Standard Code for Information Interchange |
| Atribút | Elementárny prvok triedy. |
| CCTA | Central Computer and Telecommunications Agency |
| CMS | Card Management System je externý systém, ktorý okrem iného podporuje výrobu a evidenciu ePZP |
| CRPZS | Centrálny register poskytovateľov zdravotnej starostlivosti . Obsahuje údaje z povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, doplnené o údaje vyplývajúce zo štatistického zisťovania. |
| CRZP | Skratka pre Centrálny register zdravotníckych pracovníkov . |
| CSV | Comma Separated Value (čiarkou oddelené hodnoty) - typ textového súboru, ktorý obsahuje položky oddelené dohodnutým oddeľovačom. V rámci projektu predpokladáme ako možné oddeľovače čiarku, bodkočiarku alebo tabulátor. |
| Dátový diagram | Diagram, ktorý obsahuje dátové entity a vzťahy medzi nimi. V jazyku UML sa nazýva diagram tried (resp. diagram statickej štruktúry). |
| Dátový prvok | Stav dátovej entity v danom atribúte, individuálny údaj na štatistickú jednotku ; môže byť triediacim znakom, napr. položky na hláseniach . |
| Demilitarizovaná zóna | Časť počítačovej siete, ktorá je oddelená od vnútornej siete organizácie, aj od internetu. Služi ku bezpečnému oddeleniu vnútornej siete od internetu. |
| Diagram činností | Diagram jazyka UML . Často sa používa na grafické znázornenie <i>Procesu</i> . |
| DMZ | Skratka pre demilitarizovanú zónu . |
| DP | Dietetické potraviny |
| Držiteľ povolenia | FO alebo PO , ktorá má povolenie kompetentného správneho orgánu na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia. |
| EÚ | Európska únia |
| ePZP | Elektronický preukaz zdravotníckeho pracovníka |
| Externé rozhranie | Rozhranie na iný softvérový systém. V klasických softvérových systémoch sa pod ním rozumela štruktúra údajov, podľa ktorej posielal jeden systém druhému systému údaje. V moderných systémoch môže okrem štruktúry dát zahŕňať aj ďalšie aspekty, napríklad názov vyvolávanej služby / funkcie a iné. |
| FK | Cudzí kľúč (Foreign Key). |
| FO | Skratka pre fyzickú osobu. |

| Pojem | Definícia |
|-------------------------------------|---|
| Framework | Podporná štruktúra využiteľná na vývoj softvérových systémov. Typicky pozostáva z knižníc kódu, podporných programov a skriptovacích jazykov, ktoré pomáhajú vývojárovi vytvoriť a navzájom prepojiť komponenty softvérového systému. |
| Fyzický zber | Je pre danú SJ definovaný všetkými formulármi, pre ktoré má SJ spravodajskú povinnosť. |
| GUI | Graphical User Interface |
| Hlásenie (hlásenka, niekedy správa) | Obsahuje údaje o 1 konkrétnej osobe – pacientovi resp. poistencovi resp. PZS, ZP . |
| Indikátor | Agregovaný štatistický údaj. |
| ISO | International Organization for Standardization |
| ISZI | Informačný systém zdravotníckych indikátorov |
| J2EE | Java 2 Platform Enterprise Edition |
| JRÚZ | Jednotná údajová referenčná základňa |
| JSON | JavaScript Object Notation – formálny jazyk na zápis objektov so stromovou štruktúrou dát. |
| Komponent | Pojem zavedený v SAD . Štatistický údaj, ktorý slúži na výpočet štatistického indikátora. Väčšina ZI je tvorená práve jedným komponentom. |
| LAN | Local Area Network |
| Logický zber | Je definovaný jedným formulárom – a spravodajskou povinnosťou SJ k nemu. |
| Manažérsky informačný systém | Softvérová technológia, ktorá je založená na ukladaní dát vo forme viacrozmerých (multidimenzionálnych) kociek. Využíva sa predovšetkým pre komplexné alebo ad hoc analýzy dát. |
| MIS | Skratka pre Manažérsky informačný systém |
| MIS NCZI | MIS vyvinutý pre účely zobrazovania a analýz štatistických údajov spracovávaným v rámci NCZI – súčasť APV |
| MS | Microsoft |
| MSAS | Microsoft Analysis Services – Nástroj firmy Microsoft na ukladanie OLAP multidimenzionálnych kociek. |
| MZ SR | Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky. |
| Nákladové stredisko | Časť organizácie, za ktorú sa sledujú a vykazujú ekonomické údaje. |
| Návrh | Etapa vo vývoji softvérového systému. V metodike RUP nasleduje po etape <i>Analýza</i> a cieľom tejto etapy je predovšetkým spresnenie architektúry systému a používateľských scenárov pre vybrané programovacie prostredie. |
| NUTS | Systém kategorizácie územno-štatistických jednotiek (podľa francúzskeho názvu Nomenclature des Unités Territoriales Statistiques), vypracovaný Eurostatom, ktorý slúži potrebám sociálno-ekonomických a štrukturálnych analýz územných jednotiek. |
| NZR | Národné zdravotné registre |
| ODBC | Open DataBase Connectivity |
| Odborný útvar | Súčasť zdravotníckeho zariadenia, ktorá vykonáva odbornú činnosť, ktorá je predmetom štatistického sledovania (napr. ambulancia, pracovisko, oddelenie a pod.). Pojem nie je legislatívne presne vymedzený. |
| ODS | Operačný dátový sklad – Oracle úložisko dát výkazov a hlásení optimalizované pre efektívny výpočet výstupných pohľadov. |
| OECD | Organisation for Economic Co-operation and Development |

| Pojem | Definícia |
|--|--|
| OLAP | Online Analytical Processing |
| OMG | Object Management Group |
| OÚ | Skratka pre odborný útvar . |
| PK | Primárny kľúč (Primary Key). |
| PO | Skratka pre právnickú osobu. |
| Položka | Synonymum pre atribút. |
| Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti | a) FO alebo PO , ktorá poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe povolenia podľa § 3 ods. 4 písm. b) zákona 578/2004 alebo b) FO , ktorá poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe licencie podľa § 3 ods. 4 písm. c) zákona 578/2004 alebo oprávnenia podľa § 3 ods. 4 písm. d) zákona 578/2004. |
| Používateľský scenár (use case) | Postupnosť činností, ktoré vykonáva používateľ systému a softvérový systém pri práci používateľa so systémom. |
| Premenná | V tomto dokumente sa používa ako synonymum pre položku dátovej entity. |
| Proces | Postupnosť pracovných činností vykonávaná v danej organizácii/podniku v súlade s poslaním organizácie/podniku, ktorá v komerčných organizáciách zvyčajne vedie k vytvoreniu produktu alebo poskytnutiu služby. Činnosti môžu byť neautomatizované aj automatizované (podporované softvérovým systémom). |
| PŠSZ | Skratka pre „Program štátnych štatistických zisťovaní“. |
| PZS | Skratka pre poskytovateľa zdravotníckej starostlivosti . |
| Rational Unified Proces (RUP) | Metodika vytvorená vo firme Rational (dnes súčasť firmy IBM) pre vývoj softvérových systémov. Základom metodiky je používanie jazyka UML na špecifikáciu architektúry systému, využívanie používateľských scenárov a iteratívno-inkrementálny vývoj systému. |
| Rola (používateľa) | Typ používateľa softvérového systému. Často zodpovedá pracovnej pozícii v organizácii. V prípade, že pracovná pozícia v organizácii vykonáva viacero odlišných typov činností, sa pre ňu vytvára viacero rolí. V organizácii môže mať viacero zamestnancov priradených jednu rolu. |
| SAD | Skratka pre „Small Auxiliary Database“. Databáza zdravotníckych indikátorov. |
| SGML | Standard Generalized Markup Language. |
| SJ | Skratka pre spravodajskú jednotku . |
| SLA | Service Level Agreement – anglická skratka pre označenie zmluvy o poskytovaní podporných služieb |
| Spravodajská jednotka | Osoba (fyzická alebo právnická) (napr. PZS, distribútor liekov, UDZS, ŠÚ SR, ...) alebo osoba zamestnávateľa ZP. Spravodajskou povinnosťou možno zaviazat len osobu (fyzickú alebo právnickú). SJ vymedzujú zákony: 540/2001 o štátnej štatistike a 576/2004 o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. |
| SQL | Structured Query Language – jazyk na prácu s údajmi v relačnej databáze |
| SR | Slovenská republika |
| SSJ | Skratka pre súbor spravodajských jednotiek . |
| STN EN ISO | Slovenská technická norma pre Systém manažérstva kvality |
| Súbor spravodajských jednotiek | Zoznam spravodajských jednotiek , ktoré majú povinnosť v rámci daného zberu dodať výkaz / hlásenie . |
| SW | Software, softvér, softvérový |

| Pojem | Definícia |
|---------------------------|--|
| ŠJ | Skratka pre štatistickú jednotku . |
| Štatistická jednotka | Je elementárna jednotka, prvok, štatistického sledovania. |
| Testovacia procedúra | Postupnosť krokov, ktoré sa majú vykonať na overenie určitej funkcionality systému. |
| Trieda | Zložený typ dát, ktorý má svoju štruktúru pozostávajúci z jednoduchších prvkov. Elementárnymi prvkami sú atribúty (synonymum položky). V klasickej relačnej databáze je najpoužívanejšou dátovou entitou databázová tabuľka. V modernejších technológiách môže byť dátová štruktúra zložitejšia a zahŕňať tiež funkcionality. |
| TZ | Typ záznamu – definuje štruktúru pre daný typ výkazu alebo hlásenia. |
| ÚDZS | Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. |
| UML | Skratka pre Unified Modeling Language |
| Unified Modeling Language | Systém grafických jazykov pre špecifikáciu softvérových systémov z rôznych uhlov pohľadu. Je štandardizovaný konzorciom OMG a používa sa ako „de facto“ priemyselny štandard pri grafickej špecifikácii softvéru. |
| ÚZIS | Ústav zdravotníckych informácií a štatistiky |
| VPN | Verejná privátna sieť |
| VÚC | Vyšší územný celok. Samosprávny orgán oprávnený povoliť prevádzku zdravotníckeho zariadenia. |
| Výkaz | Obraz (stav) štatistickej jednotky poskytnutý spravodajskou jednotkou v jednom zbere. Obsahuje kumulované štatistické údaje. |
| W3C | World Wide Web Consortium |
| WHO | World Health Organisation |
| XLS | Microsoft Excel File Format |
| XML | Extensible Markup Language - štandard konzorcia W3C , ktorý je zjednodušením značkovacieho jazyka SGML . Jazyk XML sa vďaka svojej rozšíriteľnosti používa predovšetkým na definovanie rozhraní medzi softvérovými systémami. Iným rozšíreným spôsobom použitia jazyka XML je definovanie parametrov flexibilného systému. |
| Zdravotnícke zariadenie | Zariadenie v ktorom je poskytovaná zdravotná starostlivosť na základe povolenia MZ SR alebo VÚC. V povolení je vymedzený okruh činností, ktoré môžu byť v danom zariadení vykonávané. Vzťah medzi zdravotníckym zariadením a jeho odbornými útvarmi nie presne vymedzený. |
| Zdravotnícky indikátor | Číselný dátový prvok systému ISZI, ktorý je predmetom výstupov poskytovaných rôznym odberateľom. |
| Zdravotnícky pracovník | Lekár, zubný lekár, farmaceut, sestra, pôrodná asistentka, laborant, asistent, technik, iný zdravotnícky pracovník. |
| ZI | Skratka pre zdravotnícky indikátor |
| ZP | Zdravotnícka pomôcka |
| ZP | Zdravotná poisťovňa |
| ZPr | Skratka pre zdravotníckeho pracovníka . |
| ZZR | Záznam zdravotného registra |

3 Procesy podporované ISZI

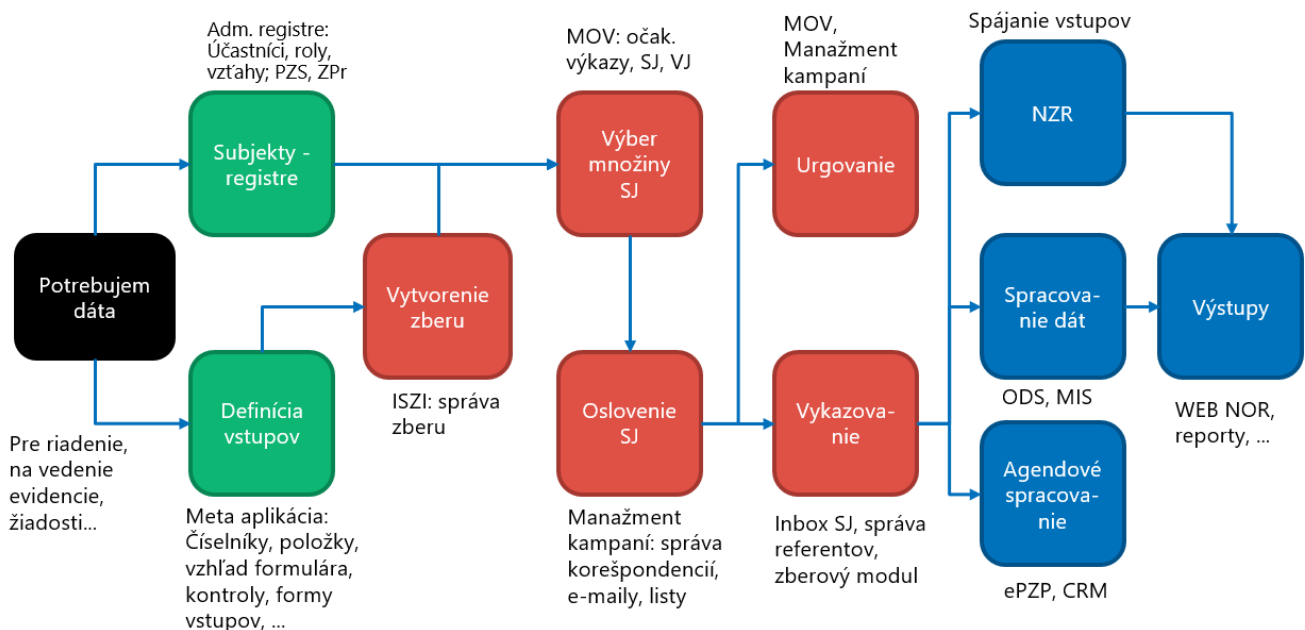
3.1 Hlavný proces

NCZI realizuje svoje aktivity za účelom zberu a spracovania údajov podporené APV na základe legislatívy, ktorá je tvorená na základe **potreby dát** MZ SR a medzinárodných organizácií. Jednotlivé kroky prípravy, zberu a spracovania dát sú podporené systémami ISZI a MIS NCZI.

Proces začína prípravou metadát potrebných pre zber (zelené kroky procesu). Metadátovo sa zadefinuje štruktúra **vstupov** a spôsob výberu dopytovaných **subjektov** (spravodajských jednotiek).

Po zedefinovaní metadát, resp. ich úprave začína realizácia samotného zberu (červené kroky procesu) jeho **vytvorením**. Po vytvorení sú vybrané konkrétne **subjekty**, ktoré budú mať povinnosť alebo možnosť odosielať údaje do príslušného zberu. NCZI zašle SJ **oslovenie**. SJ priebežne **odosielajú údaje**. Po uplynutí definovaného termínu na dodanie dát môže NCZI SJ **urgovať**.

Po dodaní údajov NCZI vykonáva ich **spracovanie** (modré kroky procesu) a následné publikovanie rôznymi spôsobmi podľa účelu zbieraných údajov: príprava **výstupov** agregovaných štatistík pre odberateľské organizácie (MZ SR, WHO), tvorba publikácií, sprístupnenie pre verejnosť, spracovanie v **Národných zdravotných registroch**, spracovanie v agendových aplikáciách na podporu systému **ezdravie**.



3.2 Ďalšie podporované procesy

3.2.1 Spracovanie žiadostí o ePZP

ISZI podporuje vydávanie a distribúciu ePZP nasledujúcimi krokmi:

- Príjem žiadostí o ePZP od zdravotníckych pracovníkov:
 - využívajú sa moduly pre zber údajov
 - jedným z kanálov je aj modul IOMO, v rámci ktorého zdravotnícky pracovník žiada o ePZP prostredníctvom pobočky Slovenskej pošty. Žiadosť vyplňa pracovník pošty, ktorý zároveň overuje totožnosť žiadateľa
- Spracovanie prijatej žiadosti
 - stotožnenie žiadateľa s údajmi o zdravotníckych pracovníkoch v JRÚZ
 - sledovanie možných duplicitných žiadostí
 - evidencia podpísanej zmluvnej dokumentácie

- Odosielanie údajov pre výrobu karty do systému CMS
- Podpora pri distribúcii kariet
 - tvorba zmluvnej odovzdávacej dokumentácie
 - podpora pri odosielaní karty poštovou zásielkou
- Podpora pri odosielaní PINu ku karte

3.2.2 Poskytovanie telekomunikačných služieb

NCZI využíva podporu ISZI pri komunikácii so svojimi zákazníkmi (PZS a zdravotníckymi pracovníkmi), na sprostredkovanie nových služieb a na evidenciu poskytnutých služieb. Proces zahŕňa nasledujúce kroky:

- Priebežná aktualizácia registra zákazníkov, ktorí majú možnosť požiadať o telco služby
- Príjem žiadostí o nové telco služby, ako aj požiadavky na zmenu poskytnutých telco služieb - využívajú sa moduly pre zber údajov
- Spracovanie požiadaviek na nové alebo upravené telco služby
 - posúdenie oprávnenosti požiadavky
 - spracovanie zmluvnej dokumentácie
 - podpora distribúcie hardvéru spojeného s telco službami
 - zverejňovanie zmluvnej dokumentácie v Centrálnom registri zmlúv

3.2.3 Publikovanie informácií na Národnom portáli zdravia

ISZI podporuje zber profilových informácií od PZS a ich publikovanie na Národnom portáli zdravia procesom s nasledujúcimi krokmi:

- Príjem profilových informácií od PZS - využívajú sa moduly pre zber údajov
- Spracovanie prijatých údajov
- Periodické odosielanie spracovaných údajov na NPZ prostredníctvom WS

3.2.4 Vedenie Národných administratívnych registrov

ISZI podporuje správu Národných registrov PZS a ZPr, ktoré obsahujú údaje o všetkých registrovaných PZS a zdravotníckych pracovníkoch a vzťahy medzi nimi. Štruktúry a vzťahy medzi evidovanými údajmi sú popísané metadátami. Metadátami je riadený celý proces tvorby a aktualizácie registrov, pozostáva z nasledujúcich krokov:

- Definovanie metadát registrov
- Príjem údajov do registrov
 - generovanie výkazov pre SJ, ktoré obsahujú aktuálne údaje evidované v registroch, aktualizácia údajov využitím modulov pre zber údajov
 - súbory z externých organizácií – ŠÚ SR, ÚDZS
 - údaje z JRÚZ
- Spracovanie údajov a aktualizácia registrov podľa pravidiel, žurnálovanie všetkých vykonaných zmien a sprístupnenie logu pre oprávnených používateľov
- Exports údajov
 - špecializované výstupné pohľady
 - exports pre JRÚZ

3.2.5 Vedenie Národných zdravotných registrov

Národné zdravotné registre umožňujú zhromažďovanie, spracovávanie a analyzovanie údajov o hromadne sa vyskytujúcich a spoločensky závažných skupinách chorôb v SR. Cieľom registrov je monitorovať najmä vývoj počtu novodiagnostikovaných chorôb pacientov ročne (incidencia); vo vybraných registroch aj vývoj celkového počtu osôb s danou chorobou (prevalencia) v populácii. Výstupy z príslušných databáz sú podnetom pre optimalizáciu intervenčných opatrení nielen v zdravotnej, ale aj v ekonomickej a sociálnej oblasti.

ISZI podporuje evidenciu prípadov vybraných ochorení a ich ďalšie spracovanie. Vychádza z papierových dokumentov, ktoré sú v ISZI spájané s ďalšími elektronickými zdrojmi údajov.

3.2.6 Spracovanie dát z účtov poistencov

V rámci MIS NCZI sú spracovávané dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach. Realizuje sa import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach pre štatistické účely. Následne sú dáta spracované pomocou dátových púmp do tzv. star schém. K spracovaným dátam používatelia prístupujú najčastejšie prostredníctvom tzv. multidimenzionálnych kociek. Dáta sú určené pre interných používateľov NCZI a MZ SR.

3.2.7 Reporting

Okrem reportingu nad dátami získanými na základe štatistických zisťovaní (či už z ročných, štvrtročných alebo mesačných výkazov alebo hlásení) je realizovaná podpora aj pre špecifické oblasti:

- ezdravie reporting – z anonymizovaných dát systému ezdravie sú vytvárané časové rady údajov vhodných na prezentáciu používateľom s príslušnými oprávneniami alebo širokej verejnosti,
- COVID reporting – z metadát výstupných pohľadov, ktoré sú zdrojom pre COVID reporting sú vytvárané časové rady údajov vhodných na prezentáciu používateľom s príslušnými oprávneniami alebo širokej verejnosti.

4 Biznis moduly

Z dôvodu optimalizácie spracovania údajov, možnej škálovateľnosti a udržateľnosti kritických častí sú systémy ISZI a MIS NCZI rozdelené do viacerých samostatných biznis modulov, ktoré navzájom väčšinou komunikujú s využitím princípov mikroservisnej architektúry (detailné technické informácie sú uvedené v časti Architektúra systému). Schéma prepojenia biznis modulov je znázornená nižšie.

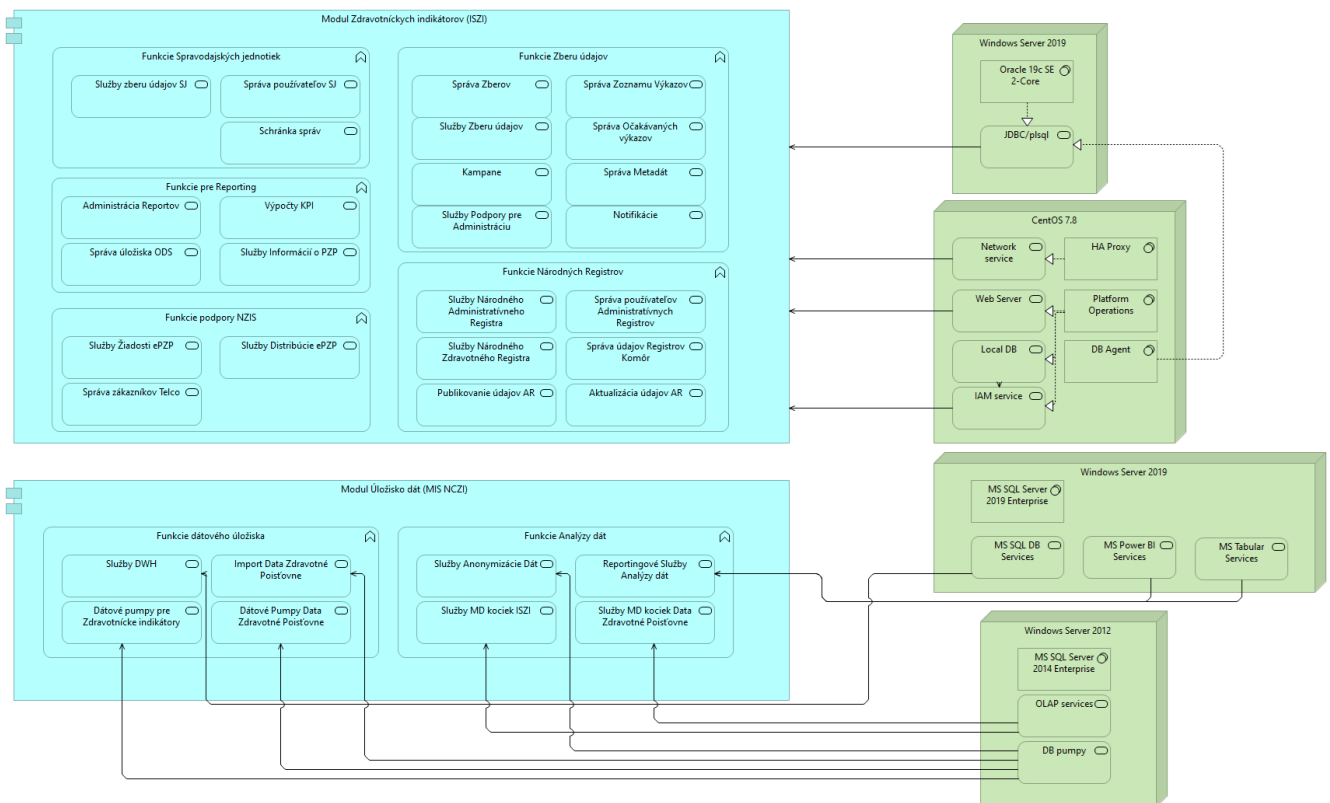
Prehľad modulov

| Skupina modulov | System | Číslo modulu | Biznisový modul | Biznis popis |
|-------------------------------------|--------|--------------|---|---|
| Aplikácie pre spravodajské jednotky | ISZI | 32 | Inbox | Modul pre externých používateľov (PZS - spravodajská jednotka, prípadne zákazník), prehľad spravodajských povinností, rozpracovaných a odoslaných formulárov, ktoré NCZI požaduje od PZS. |
| Aplikácie pre spravodajské jednotky | ISZI | 07 | Zberový modul (pre SJ) | Modul na zber údajov cez webové formuláre. Modul je určený pre externých používateľov - oprávnených pracovníkov PZS. |
| Aplikácie pre spravodajské jednotky | ISZI | 33 | Upload (pre SJ) | Uploadovanie súborov vo formáte XML, prístup k histórii všetkých uploadov. Modul je určený pre externých používateľov ISZI. |
| Aplikácie pre spravodajské jednotky | ISZI | 05 | Webové služby na príjem výkazov a hlásení | WS, cez ktoré IS PZS odosielať údaje NCZI. Modul využívajú externé systémy - informačné systémy PZS. |
| Aplikácie pre spravodajské jednotky | ISZI | 34 | Správa referentov | Modul pre správu prístupov externých referentov (referenti SJ). Modul je určený pre externých používateľov - administrátorov SJ. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 02A | Správa zberov | Modul na prácu so zbermi (vyhľadávanie, vytváranie, mazanie, prezeranie a zmeny stavov zberov, štatistika chýb a spúšťanie a prezeranie výsledkov off-line kontrol, import výkazov DB zomretých, hromadné generovanie výkazov z už uložených údajov v ISZI). Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 06 | Zberový modul (pre referentov NCZI) | Modul na zber údajov cez webové formuláre a na prezeranie, filtrovanie a hromadné operácie nad zoznamov výkazov daného zberu. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 09 | Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ | Náhľad na obrazovku SJ pre interných používateľov NCZI, bez nutnosti prihlasovania pod kontom SJ. Modul je určený najmä pre pracovníkov kontaktného centra a pre referentov jednotlivých zberov, aby mohli poskytovať telefonickú podporu pri práci so zberovým modulom pre externých používateľov. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 04 | Manažment OV | Modul pre vytváranie a správu očakávaných výkazov, generovanie oslovení a urgencií. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. Funkčnosť modulu nahrádza aj funkčnosť pôvodnej podateľne. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 25 | Manažment kampaní | Modul pre prípravu a odosielanie korešpondencie množine adresátov z registra SJ. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 26 | Všeobecná korešpondencia | Modul pre generovanie dávok korešpondencie vybraným adresátom definovaných výstupným pohľadom nad registrom SJ. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |

| | | | | |
|----------------------------------|----------|-----|--|--|
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 27 | Upload (pre referentov NCZI) | Uploadovanie súborov vo formáte XML alebo XLS, prístup k histórii všetkých uploadov. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Interné aplikácie zberu údajov | ISZI | 28 | Dávkové procesy zberového modulu | Sledovanie dávkových procesov nad výkazmi - hromadné kontroly, import Excelov. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Národné zdravotné registre | ISZI | 10 | NZR (Národné zdravotné registre) | Modul pre správu Národných zdravotných registrov a jednotlivých záznamov v registroch. |
| Národné administratívne registre | ISZI | 02B | NAR (Národné administratívne registre) | Modul na správu účastníkov, rolí a vzťahov v Národných administratívnych registroch (register PZS a register ZPr). Modul je určený pre interných používateľov NCZI - správcov administratívnych registrov. Do funkčnosti modulu patrí aj publikovanie údajov pre JRÚZ, príjem údajov z JRÚZ, automatická aktualizácia AR z dávok ŠÚSR a ÚDZS, automatická aktualizácia AR z hlásení R08 a R09. |
| Národné administratívne registre | ISZI | 13 | Modul integrácie údajov komôr | Modul používajú oprávnení pracovníci komôr (stavovských organizácií v zdravotníctve) na správu údajov o pracovníkoch registrovaných v komore a ich poskytovanie NCZI. |
| Podpora eZdravie | ISZI | 31 | CRM | Modul pre správu zákazníkov telekomunikačných služieb NCZI (aktuálne PZS, v budúcnosti aj zdravotníckymi pracovníkmi) a pre správu telekomunikačných služieb zákazníkom. |
| Podpora eZdravie | ISZI | 22 | Žiadosti ePZP | Modul pre podporu procesu spracovania žiadostí o vydanie ePZP. Modul je určený interným používateľom NCZI, ktorí zabezpečujú vydávanie a distribúciu ePZP. |
| Podpora eZdravie | ISZI | 08 | IOMO | Modul pre zber žiadostí o vydanie ePZP prostredníctvom Slovenskej pošty. Modul je určený pre externých používateľov - pracovníkov pracovísk IOMO Slovenskej pošty. |
| Podpora eZdravie | ISZI | 30 | Profilové informácie PZS | Poskytovanie informácií od PZS prostredníctvom WS. Modul je určený pre využitie systémom elektronického zdravotníctva, ktorý zhromažďuje podklady pre NPZ (Národný portál zdravia). |
| Výstupy | ISZI | 21 | ODS (Operačný dátový sklad) | Správa úložiska pre prijaté detailné údaje - relačný obraz vstupných údajov prvotne prijatých zberovým modulom (ODS_ tabuľky + procedúry, ktoré ich naplňajú). Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer. |
| Výstupy | MIS NCZI | 14 | Dátový sklad | Agregované a detailné údaje (výstupné pohľady) vypočítané z údajov výkazov, hlásení, ZZR a administratívnych registrov ISZI. Súčasťou je aj import údajov z externých zdrojov (napr. demografia). Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer. |

| | | | | |
|-----------------------|----------|----|--|--|
| Výstupy | MIS NCZI | 15 | Automatizované generovanie multidimenzionálnych kociek z metadát ISZI | Star schémy - dimenzionálne a faktové tabuľky výstupných pohľadov (D_ pohľady a F_ pohľady) počítané pomocou storovaných procedúr Oracle. |
| Výstupy | MIS NCZI | 16 | Dátové pumpy nad dátami z ISZI | Automatizované prepočty výstupných pohľadov vykonávané pravidelne v rámci nočných automatizovaných procesov v databáze Oracle. Sem patria aj výpočty pohľadov storovanými procedúrami. |
| Výstupy | ISZI | 23 | KPI | Storované procedúry Oracle pre výpočet KPI. Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer. Funkčnosť zahŕňa aj prenos vypočítaných KPI na SQL server (pre NCZI a pre MZ SR). |
| Výstupy | MIS NCZI | 24 | Anonymizácia a sprístupnenie údajov | Modul anonymizuje vybrané údaje a sprístupňuje ich pre ďalšie výpočty a analýzy. Modul je určený najmä pre prípravu údajov, ktoré NCZI sprístupňuje oprávneným používateľom MZ SR. |
| Reporting | MIS NCZI | 17 | Reportingový modul | Modul umožňujúci prezentáciu údajov. |
| Dáta z účtu poistenca | MIS NCZI | 18 | Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach | Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach pre štatistické účely. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Dáta z účtu poistenca | MIS NCZI | 19 | Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach | Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach, vrátane star schém. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Dáta z účtu poistenca | MIS NCZI | 20 | Multidimenzionálne kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach | Multidimenzionálne kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. |
| Iné | ISZI | 01 | ISZI meta | Modul na správu metadát zberov, výstupov a administratívnych registrov. Súčasťou je aj import číselníkov z externých zdrojov (napr. číselník liekov). Modul je určený pre interných používateľov NCZI - správcov metadát. |

| | | | | |
|-----|------|----|--------|--|
| Iné | ISZI | 29 | Oznamy | Administrácia aplikačných oznamov pre používateľov. Oznamy sa môžu zobrazovať v ostatných moduloch. Modul je určený pre vybraných interných používateľov NCZI. |
|-----|------|----|--------|--|



4.1 Inbox

Modul pre externých používateľov (PZS - spravodajská jednotka, prípadne zákazník), prehľad spravodajských povinností, rozpracovaných a odoslaných formulárov, ktoré NCZI požaduje od PZS. Prihlásený používateľ má dostupné vybrané údaje za konkrétnu SJ.

4.1.1 Funkcie modulu

- Prehľad spravodajských povinností SJ
 - štatistické výkaz
 - hlásenia o zdravotnom stave
 - hlásenia do NZR
 - iné zbery
 - telco služby
- Prehľad odoslaných údajov
- Prehľad formulárov vrátených na opravu
- Žiadosť o poskytnutie telco služieb
- Oznámenie o neexistencii požadovaných údajov za dané obdobie
- Oznámenie o zmene kontaktných údajov
- Správa hesla

4.2 Zberový modul (pre SJ)

Modul na zber údajov cez webové formuláre. Modul je určený pre externých používateľov - oprávnených pracovníkov PZS.

4.2.1 Funkcie modulu

- Vyplnenie požadovaných údajov prostredníctvom webového formulára
- Predplnenie údajov

- Dopočet údajov na základe vyplnených hodnôt
- Využívanie výberu z číselníka, z kalendára, dynamické zúženie povolených hodnôt
- Komunikácia s Referentom NCZI vo forme poznámok k položkám a priebežnej diskusie
- Možnosť uložiť rozpracované údaje
- Vytvorenie PDF verzie formulára
- Príkladanie príloh
- Odosielanie vyplnených formulárov, ktoré neobsahujú chyby

4.3 Upload (pre SJ)

Uploadovanie súborov vo formáte XML, prístup k histórii všetkých uploadov. Modul je určený pre externých používateľov ISZI.

4.3.1 Funkcie modulu

- Odosielanie XML súborov s údajmi pre jeden alebo viacero formulárov v režime len validácie alebo uloženia
- Validácia XML voči XSD
- Download XSD
- Validácia údajov voči formulárovým kontrolám
- Prehľad odoslaných súborov s výsledkom kontrol
- Export chýb do externého súboru
- Download odoslaného súboru

4.4 Webové služby na príjem výkazov a hlásení

WS, cez ktoré IS PZS odosielajú údaje NCZI. Modul využívajú externé systémy - informačné systémy PZS.

4.4.1 Funkcie modulu

- Odosielanie XML súborov s údajmi pre jeden alebo viacero formulárov v režime len validácie alebo uloženia
- Zisťovanie stavu spracovania odoslaných súborov

4.5 Správa referentov

Modul pre správu prístupov externých referentov (referenti SJ). Modul je určený pre externých používateľov - administrátorov SJ.

4.5.1 Funkcie modulu

- Vytváranie nových používateľov s rolou Referent SJ
- Pridelovanie práv na typy zberov
- Obmedzenie prístupu pre Referenta SJ na údaje vybraných odborných útvarov
- Zmena údajov používateľského konta
- Ukončenie platnosti používateľského konta

4.6 Správa zberov

Modul na prácu so zbermi (vyhľadávanie, vytváranie, mazanie, prezeranie a zmeny stavov zberov, štatistika chýb a spúšťanie a prezeranie výsledkov off-line kontrol, import výkazov DB zomretých, hromadné generovanie výkazov z už uložených údajov v ISZI). Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.6.1 Funkcie modulu

- Vyhľadávanie zberov
- Vytváranie nových zberov
- Mazanie existujúcich zberov
- Prezeranie a zmeny stavov zberov vrátane uzatvárania zberu
- Štatistika vyzbieraných formulárov
- Hromadné spustenie kontrol nad formulármi zberu
- Štatistika chýb formulárov v zbere
- Odstraňovanie duplicit v zbere
- Hromadná zmena hodnôt a stavov formulárov
- Spúšťanie a prezeranie výsledkov off-line kontrol

4.7 Zberový modul (pre referentov NCZI)

Modul na zber údajov cez webové formuláre a na prezeranie, filtrovanie a hromadné operácie nad zoznamov výkazov daného zberu. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.7.1 Funkcie modulu

Obsahuje rovnaké funkcie ako Zberový modul (pre SJ), navyše obsahuje nasledujúce funkcie:

- Vrátenie formulára na opravu SJ
- Vkládanie poznámok
- Potvrdzovanie referentom

4.8 Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ

Náhľad na obrazovku SJ pre interných používateľov NCZI, bez nutnosti prihlasovania pod kontom SJ. Modul je určený najmä pre pracovníkov kontaktného centra a pre referentov jednotlivých zberov, aby mohli poskytovať telefonickú podporu pri práci so zberovým modulom pre externých používateľov.

4.8.1 Funkcie modulu

- Prihlásenie na konto SJ bez nutnosti poznania hesla
- Prístup do modulov Inbox, Upload (pre SJ), Správa referentov
- Zobrazenie údajov tak, ako ich vidí SJ
- Len čítanie údajov bez možnosti zmeny

4.9 Manažment OV

Modul pre vytváranie a správu očakávaných výkazov, generovanie oslovení a urgencií. Modul je určený pre interných používateľov NCZI. Funkčnosť modulu nahrádza aj funkčnosť pôvodnej podateľne.

4.9.1 Funkcie modulu

- Prehľad vytvorených OV
- Generovanie nových OV – hromadne, jednotlivu
- Evidencia prijatej pošty
- Vytvorenie formulára z OV
- Generovanie oslovení
- Generovanie urgencií
- Mazanie OV

4.10 Manažment kampaní

Modul pre prípravu a odosielanie korešpondencie množine adresátov z registra SJ. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.10.1 Funkcie modulu

- Prehľad vytvorených dávok korešpondencie
- Prehľad adresátov v jednej dávke korešpondencie
- Vytváranie šablón pre elektronické odosielanie korešpondencie
- Zmena adresných údajov
- Prehľad o priebehu odosielania a prijatia korešpondencie

4.11 Všeobecná korešpondencia

Modul pre generovanie dávok korešpondencie vybraným adresátom definovaných výstupným pohľadom nad registrom SJ. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.11.1 Funkcie modulu

- Vytváranie dávok korešpondencie vybraným adresátom

4.12 Upload (pre referentov NCZI)

Uploadovanie súborov vo formáte XML alebo XLS, prístup k histórii všetkých uploadov. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.12.1 Funkcie modulu

Obsahuje rovnaké funkcie ako Upload (pre SJ), navyše obsahuje nasledujúce funkcie:

- Vymazanie uploadovaného súboru (súčasne sa vymazávajú aj formuláre v zbere, ktoré vznikli z uploadovaného XML súboru)

4.13 Dávkové procesy zberového modulu

Sledovanie dávkových procesov nad výkazmi - hromadné kontroly, import XLS súborov. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.13.1 Funkcie modulu

- Prehľad prebiehajúcich a ukončených dávkových procesov, dostupný je výsledok a prípadné problémy
- Sledovanie priebehu dávkového procesu
- Zastavenie bežiaceho procesu

4.14 NZR (Národné zdravotné registre)

Modul pre správu Národných zdravotných registrov a jednotlivých záznamov v registroch.

4.14.1 Funkcie modulu

- Prehľad záznamov registra
- Vytváranie nových záznamov v registri
- Práca s jednotlivými záznamami – aktualizácia údajov, pridávanie zdrojov, pridávanie príloh, zmena stavov
- Prehľad upozornení súvisiacich so záznamami registra
- Riešenie upozornení

4.15 NAR (Národné administratívne registre)

Modul na správu účastníkov, rolí a vzťahov v Národných administratívnych registroch (register PZS a register ZPr). Modul je určený pre interných používateľov NCZI - správcov administratívnych registrov. Do funkčnosti modulu patrí aj publikovanie údajov pre JRÚZ, príjem údajov z JRÚZ, automatická aktualizácia AR z dávok ŠÚSR a ÚDZS, automatická aktualizácia AR z hlásení R08 a R09.

4.15.1 Funkcie modulu

- Prehľad existujúcich účastníkov, rolí a vzťahov
- Vytváranie nových účastníkov, rolí a vzťahov
- Zmena údajov účastníkov, rolí a vzťahov

4.16 Modul integrácie údajov komôr

Modul používajú oprávnení pracovníci komôr (stavovských organizácií v zdravotníctve) na správu údajov o pracovníkoch registrovaných v komore a ich poskytovanie NCZI.

4.16.1 Funkcie modulu

- Prehľad a správa registrovaných zdr. pracovníkov
- Export údajov pre NCZI
- Fakturácie

4.17 CRM

Modul pre správu zákazníkov telekomunikačných služieb NCZI (aktuálne PZS, v budúcnosti aj zdravotnícki pracovníci) a pre správu telekomunikačných služieb zákazníkom.

4.17.1 Funkcie modulu

- Prehľad zákazníkov NCZI – PZS, zdr. pracovníci
- Prehľad poskytnutých telekomunikačných služieb zákazníkom
- Proces poskytnutia novej služby
- Proces poskytnutia doplňujúcich služieb zákazníkom s platnou zmluvou
- Proces evidencie nového zákazníka

4.18 Žiadosti ePZP

Modul pre podporu procesu spracovania žiadostí o vydanie ePZP. Modul je určený interným používateľom NCZI, ktorí zabezpečujú vydávanie a distribúciu ePZP.

4.18.1 Funkcie modulu

- Prehľad existujúcich žiadostí o ePZP
- Proces spracovania žiadosti o ePZP – stotožňovanie s údajmi v JRÚZ
- Odosielanie údajov žiadostí do externého systému pre výrobu karty (CMS)
- Evidencia prijatých dokumentov
- Prehľad zásielok s ePZP a PINom
- Proces odosielania zásielok s ePZP a PINom

4.19 IOMO

Modul pre zber žiadostí o vydanie ePZP prostredníctvom Slovenskej pošty. Modul je určený pre externých používateľov - pracovníkov pracovísk IOMO Slovenskej pošty - v súčasnosti sa nepoužíva

4.19.1 Funkcie modulu

- Vytvorenie žiadosti o ePZP pracovníkom Slovenskej pošty
- Tlač zmluvnej dokumentácie

4.20 Profilové informácie PZS

Poskytovanie informácií od PZS prostredníctvom WS. Modul je určený pre využitie systémom elektronického zdravotníctva, ktorý zhromažďuje podklady pre NPZ (Národný portál zdravia) - v súčasnosti sa nepoužíva.

4.20.1 Funkcie modulu

- Odosielanie zozbieraných informácií od PZS Národnému portálu zdravia prostredníctvom WS

4.21 ODS (Operačný dátový sklad)

Správa úložiska pre prijaté detailné údaje - relačný obraz vstupných údajov prvotne prijatých zberovým modulom (ODS_ tabuľky + procedúry, ktoré ich napĺňajú). Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer.

4.21.1 Funkcie modulu

- Automatizovaná modifikácia dátového modelu ODS na základe notifikácie o zmene metadát zberu
- Automatizované vytváranie a modifikácia DB view na sprístupnenie údajov pre databázových používateľov na základe notifikácie o zmene metadát a zmenách pridelených prístupových práv používateľov
- Automatizovaná modifikácia obsahu ODS relačných tabuliek na základe notifikácie o zmene údajov v zberovom module
- Žurnálovanie všetkých vykonaných aktivít

4.22 Dátový sklad

Agregované a detailné údaje (výstupné pohľady) vypočítané z údajov výkazov, hlásení, ZZR a administratívnych registrov ISZI. Súčasťou je aj import údajov z externých zdrojov (napr. demografia). Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer.

4.22.1 Funkcie modulu

- Automatizovaná modifikácia dátového modelu dátového skladu na základe notifikácie o zmene metadát výstupných pohľadov
- Automatizované vytváranie a modifikácia DB view na sprístupnenie údajov pre databázových používateľov na základe notifikácie o zmene metadát a zmenách pridelených prístupových práv používateľov
- Žurnálovanie všetkých vykonaných aktivít

4.23 Automatizované generovanie multidimenzionálnych kociek z metadát ISZI

Star schémy - dimenzionálne a faktové tabuľky výstupných pohľadov (D_ pohľady a F_ pohľady) počítané pomocou storovaných procedúr Oracle.

4.23.1 Funkcie modulu

Generovanie metadát pre vybraný typ záznamu výkazu, pre každý typ sú vygenerované metadáta základnej faktovej tabuľky a pre tabuľky za každý otvorený modul. Metadáta zahŕňajú aj asociácie na zdieľané dimenzné tabuľky a vzorce pre transformáciu použitých biznis kódov na cudzie kľúče dimenzných tabuliek

4.24 Dátové pumpy nad dátami z ISZI

Automatizované prepočty výstupných pohľadov vykonávané pravidelne v rámci nočných automatizovaných procesov v databáze Oracle. Sem patria aj výpočty pohľadov storovanými procedúrami.

4.24.1 Funkcie modulu

- Výpočet a aktualizácia tabuliek DWH na základe metadát. Metadáta definujú periodicitu výpočtu a interval rokov, za ktoré majú byť výpočty automatizovane vykonané. Metadáta určujú predpis transformácií a spájania mnohých zdrojov do jedného výstupu.
- Podpora aj manuálneho spustenia
- Automatizovaný prepočet všetkých pohľadov, v ktorých zdroji nastala zmena. Na základe logických závislostí medzi zdrojovými údajmi a výstupmi je vypočítaný plán poradia, v akom budú pohľady aktualizované. Postupná aktualizácia obsahu tabuliek podľa plánu, každá aktualizácia je žurnálovaná.

4.25 KPI

Storované procedúry Oracle pre výpočet KPI. Údaje sú prístupné pracovníkom NCZI prostredníctvom ODBC rozhrania (typicky cez MS Excel), prípadne prostredníctvom nástroja Oracle SQL Developer. Funkčnosť zahŕňa aj prenos vypočítaných KPI na SQL server (pre NCZI a pre MZ SR).

4.25.1 Funkcie modulu

- Výpočet je vykonávaný z údajov uložených v DB Oracle a MS SQL Server
- Indikátory sú popísané metadátami a výpočet indikátorov je žurnálovaný

4.26 Anonymizácia a sprístupnenie údajov

Modul anonymizuje vybrané údaje a sprístupňuje ich pre ďalšie výpočty a analýzy. Modul je určený najmä pre prípravu údajov, ktoré NCZI sprístupňuje oprávneným používateľom MZ SR.

4.26.1 Funkcie modulu

- Výber zdroja pre anonymizáciu a pre umiestnenie výsledku
- Spúšťanie anonymizácie údajov
- Sledovanie priebehu anonymizácie

4.27 Reportingový modul

Modul umožňujúci prezentáciu údajov.

4.27.1 Funkcie modulu

- Prezentácia vybraných údajov prostredníctvom webového prehliadača verejnosti alebo prihláseným používateľom
- Konfigurácia zobrazovaných údajov
- Vytváranie dashboardov s grafickými prvkami na prezentovanie údajov

- Podpora pre ezdravie reporting – z anonymizovaných dát ezdravie, ktoré sú zdrojom pre ezdravie reporting, sú vytvárané časové rady údajov vhodných na prezentáciu používateľom s oprávneniami alebo širokej verejnosti
- Podpora pre COVID reporting – z metadát výstupných pohľadov, ktoré sú zdrojom pre COVID Reporting sú vytvárané časové rady údajov vhodných na prezentáciu používateľom s oprávneniami alebo širokej verejnosti

4.28 Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach

Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach pre štatistické účely. Modul je určený pre interných používateľov NCZI.

4.29 Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach

Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach, vrátane star schém. Modul je určený pre interných používateľov NCZI a pre oprávnených používateľov MZ SR.

4.30 Multidimenzionálne kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach

Multidimenzionálne kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach. Modul je určený pre interných používateľov NCZI a pre oprávnených používateľov MZ SR.

4.31 ISZI meta

Modul na správu metadát zberov, výstupov a administratívnych registrov. Súčasťou je aj import číselníkov z externých zdrojov (napr. číselník liekov). Modul je určený pre interných používateľov NCZI - správcov metadát.

4.31.1 Funkcie modulu

- Definovanie metadát číselníkov a dimenzií
- Definovanie metadát dátových prvkov a indikátorov
- Definovanie metadát zberov
- Definovanie metadát Národných zdr. registrov
- Definovanie metadát Národných adm. registrov
- Definovanie metadát výstupných pohľadov pomocou wizarďa a to výberom položiek, ktoré požadujú mať vo výstupe, bez potreby znalosti dátového modelu, SQL a programovacích jazykov
- Manuálne spúšťanie výpočtu pohľadov
- Nastavovanie prístupov pre interných používateľov

4.32 Oznamy

Administrácia aplikačných oznamov pre používateľov. Oznamy sa môžu zobrazovať v ostatných moduloch. Modul je určený pre vybraných interných používateľov NCZI.

4.32.1 Funkcie modulu

- Pridanie definície nového oznamu
- Konfigurácia oznamu

- výber modulov, v ktorých sa má oznam zobrazovať
- typ oznamu
- termín pre zobrazenie oznamu
- text oznamu
- Ukončenie zobrazenia oznamu

5 Architektúra systému

5.1 Komponenty systému

Táto kapitola popisuje technické moduly a podporné služby, ktoré sú v súčasnosti prevádzkované v rámci ISZI a MIS NCZI.

Zoznam prevádzkovaných technických modulov:

- T01 Aplikácia pre externých používateľov
 - Aplikácia určená pre prístup externých používateľov.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovných biznisových modulov:
 - 01 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Inbox [32]
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 05 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Správa referentov [34]
- T02 Webové služby na príjem výkazov a hlásení
 - Aplikácia poskytuje webové služby pre príjem výkazov a hlásení formou XML.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
- T03 Aplikácia pre interných používateľov
 - Aplikácia určená pre prístup interných používateľov.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovných biznisových modulov:
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - 18 Interné aplikácie zberu údajov > Dávkové procesy zberového modulu [28]
- T04 Náhľad interných referentov na zberový modul pre SJ
 - Aplikácia umožňuje read only náhľad do aplikácie SJ za účelom podpory call centra.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovný biznisový modul:
 - 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
- T05 IOMO
 - Aplikácia určená pre integrované obslužné miesto na poštách.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovný biznisový modul:
 - 53 Podpora eZdravie > IOMO [08]
- T06 Backend
 - Vykonáva všetky aktívne operácie meniace dáta aplikácií v balíčku aplikácií Integrácia Zberový modul a ISZI.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovné biznisové moduly:
 - 01 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Inbox [32]
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]

- 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
- 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
- 05 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Správa referentov [34]
- 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
- 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
- 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
- 18 Interné aplikácie zberu údajov > Dávkové procesy zberového modulu [28]
- T07 Národné zdravotné registre
 - Aplikácia poskytuje funkčnosť pre národné zdravotné registre.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovný biznisový modul:
 - 31 Národné zdravotné registre > NZR [10]
- T08 ISZI web aplikácia
 - Aplikácia umožňuje spravovať zbery a administratívne registre.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovných biznisových modulov:
 - 11 Interné aplikácie zberu údajov > Správa zberov [02A]
 - 41 Národné administratívne registre > NAR [02B]
- T09 Manažment OV
 - Aplikácia pre vytváranie a správu očakávaných výkazov, generovanie oslovení a urgencií. Aplikáciu využíva aj call centrum.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
- T10 Manažment kampaní
 - Aplikácia pre prípravu a odosielanie korešpondencie množine adresátov z registra SJ.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 15 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment kampaní [25]
- T11 Všeobecná korešpondencia
 - Aplikácia pre generovanie dávok korešpondencie vybraným adresátom definovaných výstupným pohľadom nad registrom SJ.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 16 Interné aplikácie zberu údajov > Všeobecná korešpondencia [26]
- T12 SKIZP
 - Aplikácia určená na evidenciu údajov o pracovníkoch registrovaných v Slovenskej komore iných zdravotníckych pracovníkov.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného modulu:
 - 42.1 Národné administratívne registre > SKIZP [13.1]
- T13 CRM

- Aplikácia pre správu zákazníkov telekomunikačných služieb NCZI (aktuálne PZS, v budúcnosti aj zdravotnícki pracovníci) a pre správu telekomunikačných služieb zákazníkom.
- Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
- T14 Profilové informácie PZS
 - Poskytovanie informácií od PZS prostredníctvom WS. Modul je určený pre využitie systémom elektronického zdravotníctva, ktorý zhromažďuje podklady pre NPZ (Národný portál zdravia).
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 54 Podpora eZdravie > Profilové informácie PZS [30]
- T15 WebNOR
 - Prezentácia výstupov NOR SR verejnosti.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 70 Reporting > Reportingový modul [17]
- T16 Oznamy
 - Administrácia aplikačných oznamov pre používateľov. Oznamy sa môžu zobrazovať v ostatných moduloch.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 92 Iné > Oznamy [29]
- T17 JRUZ sync
 - Aplikácia vykonáva pravidelnú aktualizáciu dát v administratívnych registroch na základe zmien z JRÚZ.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 41 Národné administratívne registre > NAR [02B]
- T18 Žiadosti ePZP
 - Aplikácia pre podporu procesu spracovania žiadostí o vydanie ePZP. Modul je určený interným používateľom NCZI, ktorí zabezpečujú vydávanie a distribúciu ePZP.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
- T19 Import DataZP
 - Aplikácia vykonáva import šifrovaných súborov s dátam z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovniach, v rámci importu anonymizuje dáta.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 81 Dáta z účtu poistenca > Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v ZP [18]
- T20 Anonymizácia a sprístupnenie údajov
 - Aplikácia anonymizuje vybrané údaje a sprístupňuje ich pre ďalšie výpočty a analýzy.
 - Poskytuje funkčnosť nasledovného biznisového modulu:
 - 66 Výstupy > Anonymizácia a sprístupnenie údajov [24]

Nasledujúce technické moduly a služby poskytujú rozličné podporné služby pre beh iných technických modulov:

- T51 Keycloak
 - Zabezpečuje single sign on používateľa medzi aplikáciami.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovné biznisové moduly:
 - 01 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Inbox [32]
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
 - 05 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Správa referentov [34]
 - 11 Interné aplikácie zberu údajov > Správa zberov [02A]
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
 - 15 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment kampaní [25]
 - 16 Interné aplikácie zberu údajov > Všeobecná korešpondencia [26]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - 18 Interné aplikácie zberu údajov > Dávkové procesy zberového modulu [28]
 - 31 Národné zdravotné registre > NZR [10]
 - 41 Národné administratívne registre > NAR [02B]
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
 - 53 Podpora eZdravie > IOMO [08]
 - 65 Výstupy > KPI [23]
- T52 PostgreSQL
 - Uchováva konfiguráciu Keycloaku a aktívne sessions používateľov.
- T53 Oracle
 - Slúži ako úložisko operačného dátového skladu, dátový sklad.
 - Obsahuje nasledovné schémy:
 - Hlavnú schému.
 - Schému pohľadov (jej názov je vytvorený priložením textu „pohlady“ k názvu hlavnej schémy) a službou na výpočet pohľadov, tvorenou storovanými procedúrami v hlavnej databázovej schéme začínajúcimi prefixom POHLAD_.
 - Schéma obsahujúca konsolidovaný register pacientov (MDM).
 - Služby na automatizovanú aktualizáciu Registra PZS sú tvorené storovanými procedúrami v hlavnej databázovej schéme v samostatnom PL/SQL package.

- Zároveň slúži ako úložisko alebo zdroj dát nasledovných biznisových modulov a tiež zabezpečuje vybranú funkčnosť pre nasledovné biznisové moduly:
 - 11 Interné aplikácie zberu údajov > Správa zberov [02A]
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
 - 16 Interné aplikácie zberu údajov > Všeobecná korešpondencia [26]
 - 31 Národné zdravotné registre > NZR [10]
 - 41 Národné administratívne registre > NAR [02B]
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
 - 54 Podpora eZdravie > Profilové informácie PZS [30]
 - 61 Výstupy > ODS (Operačný dátový sklad) [21]
 - 62 Výstupy > Dátový sklad [14]
 - 63 Výstupy > Automatizované generovanie multidimenzionálnych kociek z metadát ISZI [15]
 - 64 Výstupy > Dátové pumpy nad dátami z ISZI [16]
 - 65 Výstupy > KPI [23]
 - 66 Výstupy > Anonymizácia a sprístupnenie údajov [24]
 - 91 Iné > ISZI meta [01]
- T54 Generátor mailov
 - Zabezpečuje prípravu tela e-mailu na základe šablóny a parametrov.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovné biznisové moduly:
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 15 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment kampaní [25]
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
- T55 Mailovátka
 - Zabezpečuje postupné odosielanie mailov na základe maximálnej priepustnosti kanálov, aby neprišlo k preťaženiu mail serveru.
 - Poskytuje funkčnosť pre nasledovné biznisové moduly:
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 15 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment kampaní [25]
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
- T56 Replikačná aplikácia do Oracle
 - Zabezpečuje replikáciu dát z MongoDB do Oracle pre nasledovné biznisové moduly:
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
 - 41 Národné administratívne registre > NAR [02B]
 - 61 Výstupy > ODS (Operačný dátový sklad) [21]
- T57 MongoDB

- Služi ako úložisko dát pre nasledovné biznisové moduly:
 - 01 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Inbox [32]
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
 - 05 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Správa referentov [34]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - 18 Interné aplikácie zberu údajov > Dávkové procesy zberového modulu [28]
 - 42 Národné administratívne registre > Modul integrácie údajov komôr [13]
 - 53 Podpora eZdravie > IOMO [08]
 - 54 Podpora eZdravie > Profilové informácie PZS [30]
- T58 MS SQL Server (vrátane OLAP, Tabular, Integration Services, Reporting Services)
 - Služi ako úložisko nasledovných biznisových modulov a zabezpečuje vybranú funkčnosť nasledovných biznisových modulov:
 - 65 Výstupy > KPI [23]
 - 66 Výstupy > Anonymizácia a sprístupnenie údajov [24]
 - 70 Reporting > Reportingový modul [17]
 - 81 Dáta z účtu poistenca > Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v ZP [18]
 - 82 Dáta z účtu poistenca > Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v ZP [19]
 - 83 Dáta z účtu poistenca > Multidimenz. kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v ZP [20]
- T59 WebDAV server
 - Služi ako úložisko metadát (konfigurujú používatelia NCZI) pre nasledovné biznisové moduly:
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - Služi ako úložisko pre súbory nasledovných biznisových modulov:
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]

- 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - 31 Národné zdravotné registre > NZR [10]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
- T61 Nginx
 - Zabezpečuje vypublikovanie aplikácií a webových služieb.
- T62 Kafka
 - Zabezpečuje výmenu dát formou publikovania udalostí medzi nasledovnými biznisovými modulmi:
 - 01 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Inbox [32]
 - 02 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Zberový modul (pre SJ) [07]
 - 03 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Upload (pre SJ) [33]
 - 04 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Webové služby na príjem výkazov a hlásení [05]
 - 05 Aplikácie pre spravodajské jednotky > Správa referentov [34]
 - 11 Interné aplikácie zberu údajov > Správa zberov [02A]
 - 12 Interné aplikácie zberu údajov > Zberový modul (pre referentov NCZI) [06]
 - 13 Interné aplikácie zberu údajov > Náhľad interných referentov na Zberový modul pre SJ [09]
 - 14 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment OV [04]
 - 15 Interné aplikácie zberu údajov > Manažment kampaní [25]
 - 16 Interné aplikácie zberu údajov > Všeobecná korešpondencia [26]
 - 17 Interné aplikácie zberu údajov > Upload (pre referentov NCZI) [27]
 - 51 Podpora eZdravie > CRM [31]
 - 52 Podpora eZdravie > Žiadosti ePZP [22]
 - 53 Podpora eZdravie > IOMO [08]
 - 54 Podpora eZdravie > Profilové informácie PZS [30]
 - 61 Výstupy > ODS (Operačný dátový sklad) [21]
- T63 Zookeeper
 - Uchováva konfiguráciu Kafky.
- T64 Kafka REST
 - Umožňuje Oracle publikovať udalosti do Kafky pre iné moduly.
- T65 MS Power BI
 - Zabezpečuje prezentáciu údajov pre nasledovné biznisové moduly:
 - 70 Reporting > Reportingový modul [17]

5.2 Technická architektúra

Architektúra ISZI je postavená na mikroservisnej architektúre, vďaka čomu je možné flexibilne rozširovať systém o nové moduly a vybrané moduly škálovať podľa zvyšujúcej sa záťaže.

5.2.1 Medzimodulová integrácia

Integrácia modulov ISZI je realizovaná cez log udalostí v Kafke. Zmenové udalosti sú publikované do príslušných topicov v Kafke, ktoré môže konzumovať ostatné moduly a na základe udalostí modifikovať svoje dáta.

Kafka je prevádzkovaná v clustrovom režime s tromi inštanciami. Každý topic je replikovaný na dva servery, čím je tolerovaný výpadok jedného servera. Prevádzka formou clustra umožňuje vykonávať bezodstávkové aktualizácie Kafky.

Vybrané topicy môžu mať aj viacero partícií, ktoré sú rozdistribuované cez viacero serverov. Dáta partícií sú spracovávané na báze round robin. V prípade zahľtenia jednej partície nie sú ovplyvnené ostatné partície a dáta z partícií sa spracovávajú rovnomerne.

5.2.2 Aplikácie pre zber dát

Z dôvodu rýchleho zobrazenia dát sú derivované (odvodené) atribúty (atribúty, ktorých hodnotu možno získať výpočtom z iných atribútov daného výkazu, prípadne aj z iných údajov uložených v databáze) ukladané v databáze. Hodnota derivovaných atribútov sa prepočíta vždy po zmene výkazu. Dopočet derivovaných atribútov je realizovaný dvomi spôsobmi:

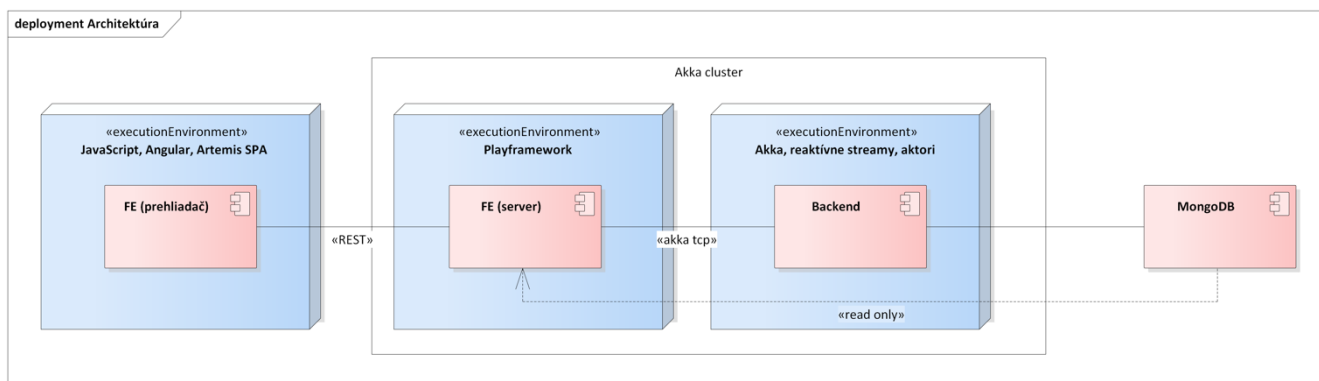
1. Pomocou JavaScriptového kódu zadefinovaného v metadátach pre atribúty, ktoré sú súčasťou formuláru výkazu.
2. Pomocou PL/SQL storovaných procedúr zadefinovaných v metadátach pre atribúty, ktoré nie sú súčasťou formuláru výkazu – dopočítané položky v module 61 Výstupy > ODS (Operačný dátový sklad).

Z dôvodu flexibility v škálovaní sú aplikácie pre spravodajské jednotky rozdelené na nasledovné vrstvy:

1. **FE (prehliadač)** – SPA aplikácia v JavaScripte v prehliadači u používateľa.
2. **FE (server)** – Webový server poskytujúci dáta cez REST rozhrania. Primárne poskytuje dáta vo forme na čítanie. Zmenu dát deleguje na **T06 Backend**. Jedná sa o nasledovné technické moduly:
 - T01 Aplikácia pre externých používateľov
 - T02 Webové služby na príjem výkazov a hlásení
 - T03 Aplikácia pre interných používateľov
 - T04 Náhľad interných referentov na zberový modul pre SJ
 - T05 IOMO
3. **T06 Backend** – Vykonáva zmeny dát, poskytuje integrácie na iné systémy.
4. **T57 MongoDB** – Úložisko výkazov.

Komunikácia medzi **FE (prehliadač)** a **FE (server)** je realizovaná prostredníctvom REST rozhraní. Komunikáciu medzi **FE (server)** a **T06 Backend** zabezpečuje toolkit akka prostredníctvom tcp protokolu. Komunikácia s MongoDB prebieha prostredníctvom MongoDB Wire protocol. Vďaka tomuto je možné flexibilne škálovať jednotlivé časti systému podľa aktuálnych požiadaviek:

- V prípade väčších nárokov na prácu cez webovú aplikáciu je možné škálovať **FE (server)**.
- V prípade väčších nárokov na rýchlosť spracovania dát (napr. pre príjem cez webové služby) je možné škálovať **T06 Backend**.
- V prípade väčšieho objemu dát je možné dáta rozdistribuovať na viacero serverov využitím MongoDB Sharding.



Nakoľko štruktúru aj vzhľad zbieraných dát definujú metadáta, sú tieto dáta ukladané v dokumentovej databáze MongoDB. MongoDB je prevádzkované formou replica set s tromi aktívnymi inštanciami v režime vysokej dostupnosti. Tolerovaný je výpadok jedného serveru so zachovaním fungovania systému. Pri výpadku dvoch serverov je databáza prístupná len v režime na čítanie. Prevádzka formou replica setu umožňuje vykonávať bezodstávkové aktualizácie MongoDB. Zálohovanie je zabezpečené cez štvrtú tieňovú repliku.

Vďaka integrácií modulov cez Kafku vstupná časť pre externých používateľov je schopná prijať a spracovať dáta o výkazoch v MongoDB veľmi rýchlo. Na základe udalostí v Kafke replikuje tieto dáta do Oracle. Systém je z tohto pohľadu eventuálne konzistentný, stav v MongoDB a Oracle bude konzistentný, keď budú spracované všetky udalosti. V prípade výpadku alebo preťaženia Oracle nie je ovplyvnená dostupnosť ani odozva aplikácií pre externých používateľov.

Z dôvodu vyššej bezpečnosti sú do Internetu cez reverzné proxy vypublikované iba externé aplikácie, ktoré neobsahujú funkčnosť pre interných používateľov. Aplikácie sprístupňujú vybrané údaje z MongoDB databázy na základe príslušnosti dát k prihlásenej spravodajskej jednotke. Aplikácie pre interných používateľov sprístupňujú vždy dáta zberov na základe pridelených oprávnení používateľovi a to z MongoDB aj Oracle databázy.

Vzhľadom na výraznú izoláciu Oracle a MongoDB prostredím prebieha proces zberu dát nasledovne:

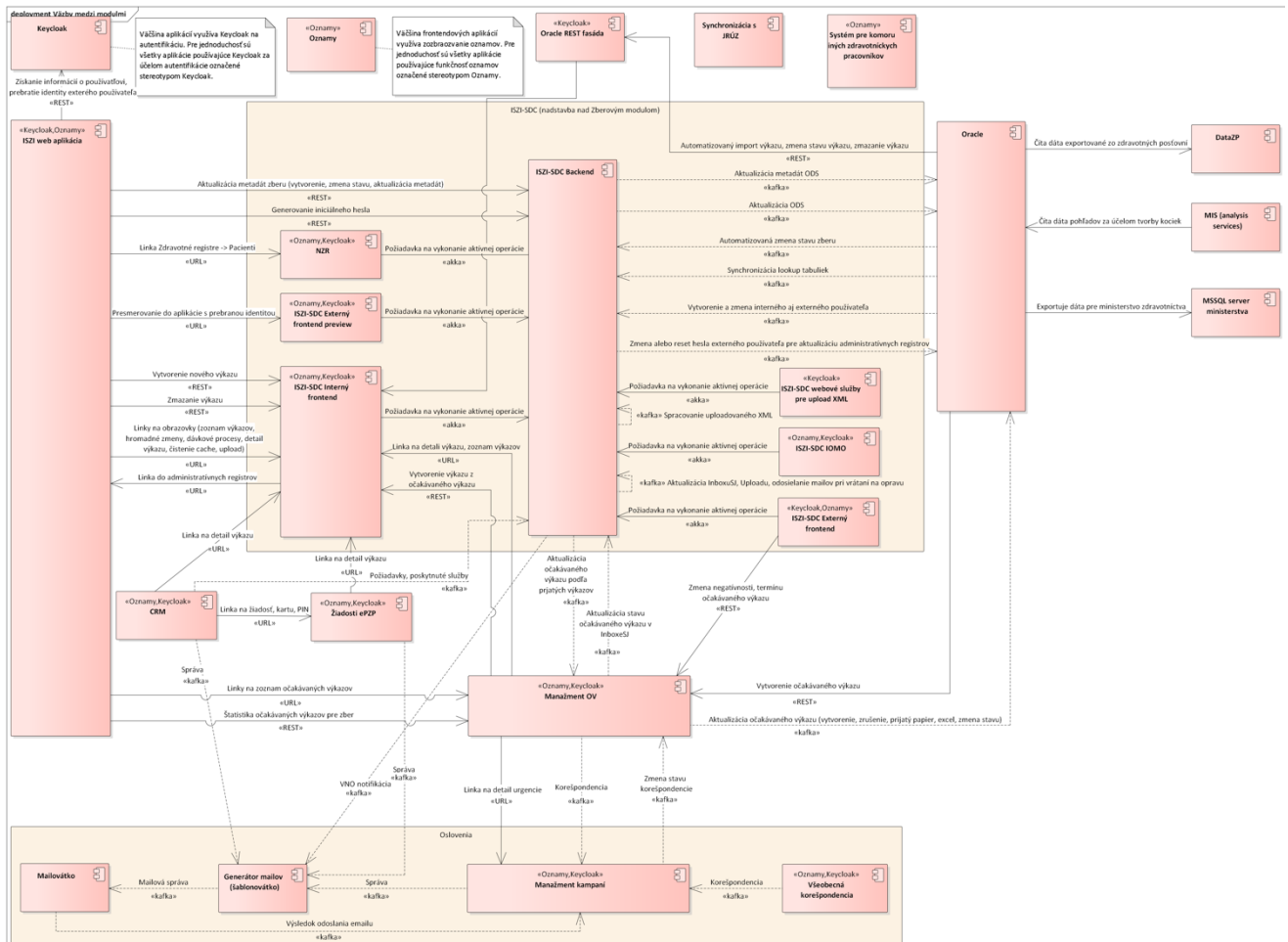
1. Interný používateľ v module 91 Iné > ISZI meta pripravuje metadáta zberu v Oracle.
2. Interný používateľ v module 11 Interné aplikácie zberu údajov > Správa zberov vypublikuje pripravené metadáta do MongoDB. Metadáta na strane MongoDB nie sú menené, jedná sa iba o repliku podmnožiny dát z Oracle potrebnú pre zber.
3. Externý alebo interný používateľ vytvorí/zmení výkaz na strane MongoDB. Udalosť o prijatí výkazu sa zapíše do Kafky.
4. Replikačná aplikácia postupne spracováva udalosti z Kafky a zapracováva zmeny do modulu 61 Výstupy > ODS (Operačný dátový sklad).
5. Nočný job na strane Oracle zaktualizuje pohľady podľa dát operačného dátového skladu.
6. Interný používateľ vykonáva analýzy dát nad Operačným dátovým skladom alebo pohľadmi prostredníctvom nástroja MS Excel cez ODBC pripojenie na Oracle. Používateľ má obmedzený prístup k osobným a dôverným dátam na základe pridelených oprávnení.

5.2.3 Interakcie medzi modulmi

Nasledovný diagram ilustruje kľúčové väzby a výmeny dát medzi modulmi:

- linky medzi modulmi (označené stereotypom URL)
- volanie REST služby iného modulu (označené stereotypom REST)
- výmena správ cez akka cluster (označené stereotypom akka)
- zápis udalostí cez Kafku (označené stereotypom kafka)

Plné čiary reprezentujú vykonanie synchronnej operácie. Prerušované čiary reprezentujú asynchrónnu výmenu dát.



5.3 IT Infraštruktúra

Všetky servery v clustroch sú riešené formou virtualizácie. Virtuálne servery v *ISZI cluster* bežia na CentOS 7, virtuálne servery v *MIS cluster* bežia na Windows Server a CentOS. Inštalácia CentOS je realizovaná automatizovane formou cloud-init konfigurácie.

Vzhľadom na licenčné podmienky Oracle, výnimkou je fyzický server bez virtualizácie určený pre Oracle databázu.

5.3.1 ISZI cluster

Aplikácie v rámci clustra sú prevádzkované formou kontajnerov v rámci platformy DC/OS. Kontainerizácia umožňuje ľahkú prenositeľnosť aplikácie zo servera na server. Na serveroch nie je potrebné inštalovať podporné prostriedky, kontajner si všetko potrebné nesie v sebe. Prevádzka aplikácií je tým pádom zabezpečená na úrovni PaaS, nie IaaS. Platforma zabezpečuje:

- Automatizované nasadzovanie aplikácií podľa predpisu.
- Alokáciu zdrojov (pamäť, disk, cpu) pre jednotlivé aplikácie.
- Dynamické prideľovanie portov aplikáciám.
- Spúšťanie plánovaných úloh.
- Prostredie pre spúšťanie distribuovaných technológií (Kafka, MongoDB, ...).
- Bezodstávkovú inštaláciu aplikácií formou blue-green deploymentu (ak to samotná aplikácia podporuje).
- Sledovanie dostupnosti aplikácií formou tzv. health checkov. V prípade problémov vie platforma automaticky reštartovať aplikáciu.
- Umožňuje podľa požiadaviek škálovať vybrané aplikácie spustením viacerých inštancií.

- Komunikáciu jednotlivých aplikácií cez interný L4LB na základe logických adries aplikácií. Pri reštarte aplikácie automaticky smeruje komunikáciu na novú adresu.
- Publikovanie aplikácií externým používateľom cez externý L7LB.
- Automatické presťahovanie aplikácie na iný uzol v prípade výpadku serveru.
- Automatický zber metrik aplikácie po jej nasadení. Monitorovacie dáta sú uchovávané po dlhšiu dobu (napr. 1 mesiac).
- Zber logov všetkých aplikácií do centrálného logu. V centrálnych logoch je možné vyhľadávať podľa:
 - identifikátoru aplikácie
 - identifikátoru systemd služby
 - časového intervalu
 - výstupného súboru (štandardný výstup alebo chybový výstup)
 - obsahu zalogovanej hlášky (exaktné vyhľadanie alebo vyhľadanie podľa regulárneho výrazu)
 - ...
- Notifikovanie používateľov e-mailom o prípadných prevádzkových problémoch (hroziace vyčerpanie zdrojov, nefunkčnosť aplikácie, ...).
- Dashboards s prehľadom kondície systému aj jednotlivých aplikácií.

Inštalácia platformy je realizovaná automatizovane prostredníctvom nástroja Ansible. Citlivé konfiguračné položky sú uložené šifrované v trezore.

Servery v rámci ISZI cluster sú vizuálne rozdelené do nasledovných skupín:

- **Riadenie platformy (mastre):** Tri virtuálne servery zabezpečujúce riadenie platformy.
- **DMZ (load balancery):** Dva virtuálne servery slúžiace na vypublikovanie aplikácií a webových služieb pre externých a interných používateľov.
- **Agenti:** Virtuálne servery, na ktorých bežia aplikácie, webové služby a MongoDB v replikovanom režime.

Servery zo skupiny Agenti môžu komunikovať každý s každým, rovnako servery Riadenie platformy (mastre).

5.3.2 MIS cluster

MIS cluster pozostáva z niekoľkých virtuálnych serverov (väčšina OS Windows Server). Jeden zo serverov je určený na spracovanie údajov z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovniach. Údaje sú uložené v MS SQL Server databáze. Sú tam uložené primárne nainportované anonymizované dávkové údaje upravené pomocou ETL procesov a uložené vo forme starých schém. Nad starými schémami sú vytvorené multidimenzionálne OLAP kocky, ktoré sú uložené v MSAS OLAP štruktúrach.

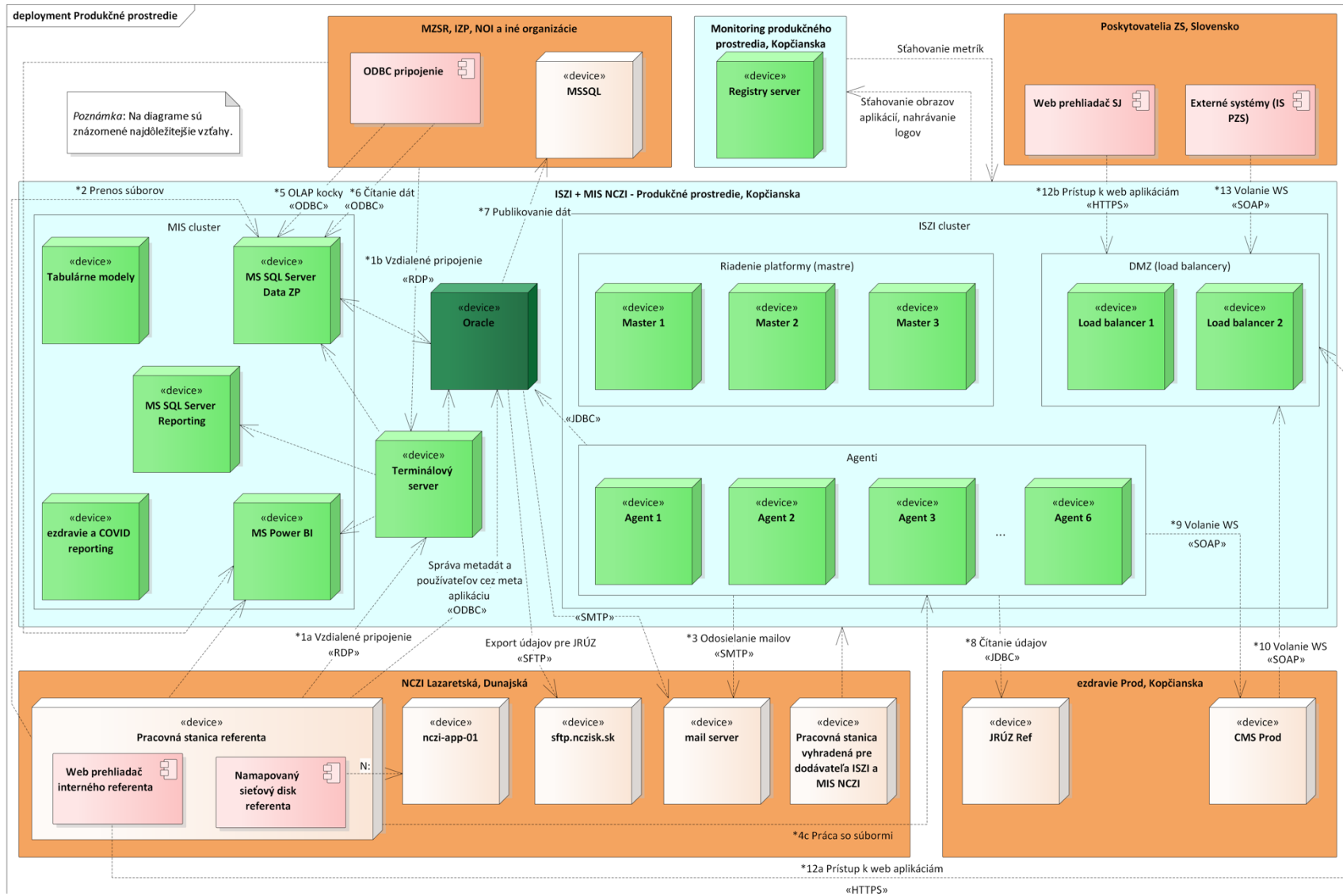
Ďalšie servery sú využívané najmä Reportingovým modulom – samotný MS SQL Server, Tabulárne modely, MS Power BI (on-premise), aplikácia pre používateľov. Reportingový modul zabezpečuje spracovanie a prezentáciu dát najmä pre ezdravie reporting a COVID reporting.

5.3.3 Monitoring

Z dôvodu precíznejšieho riadenia prístupových práv pre poskytovateľa SLA služieb bude vyhradený špeciálny server, ktorý bude poskytovať nasledovnú funkčnosť:

- Prístup k logom aplikácií a serverov.
- Prístup k metrikám prevádzkovaných aplikácií a serverov.
- Výmena aplikácií medzi poskytovateľom SLA služieb a NCZI, napr. nahrávanie novej verzie meta aplikácie, nahrávanie nových docker obrazov prevádzkovaných aplikácií, ...
- Poskytovanie monitorovacích dashboardov.
- Docker registry mirror pre Docker Hub kvôli zavedeniu pull limitov.

5.3.4 Produkčné prostredie



5.3.5 Testovacie prostredie

Testovacie prostredie je vybudované analogicky ako produkčné prostredie na rovnakých princípoch, avšak niektoré časti sú zjednodušené.

5.4 Integrácia na iné systémy

Schémy v predchádzajúcich kapitolách zachytávajú vzťahy APV (ISZI + MIS NCZI) s okolím, vrátane iných IS. Ďalej sú uvedené a opísané najdôležitejšie vybrané vzťahy.

Pravidelné čítanie údajov z JRÚZ z využitím DB view (*8 Čítanie údajov); pričom sa môžu čítať údaje rádo vo GB. Volanie WS CMS z ISZI na vytvorenie ePZP a na získanie informácií o ePZP (*9 Volanie WS). Volanie WS ISZI z CMS na získanie údajov a poskytnutie údajov o ePZP (*10 Volanie WS).

Externí používatelia (pracovníci PZS) a interní používatelia NCZI prístupujú k aplikáciám ISZI (*12a, *12b Prístup k web aplikáciám), vrátane nahrávania a sťahovania súborov. Externí používatelia nemajú prístup ku všetkým aplikáciám na rozdiel od interných používateľov. Externé systémy (IS PZS) volajú WS ISZI, pričom sa tiež prenášajú súbory (*13 Volanie WS).

Externí používatelia (pracovníci PZS) a interní používatelia NCZI prístupujú k aplikáciám ISZI (*12a, *12b Prístup k web aplikáciám), vrátane nahrávania a sťahovania súborov. Externí používatelia nemajú prístup ku všetkým aplikáciám na rozdiel od interných používateľov. Externé systémy (IS PZS) volajú WS ISZI, pričom sa tiež prenášajú súbory (*13 Volanie WS).

Odosielanie mailov PZS a ZPr generovaných aplikáciami ISZI je realizované s obmedzením počtu mailov za hodinu (*3 Odosielanie mailov).

Oprávnení interní používatelia môžu prístupovať k úložisku súborov s metadátami ISZI (*4c Práca so súbormi).

Oprávnení externí používatelia prístupovať k dátam SQL a OLAP servera s využitím ODBC, pričom môže byť prenášaný obrovský objem dát (*5 OLAP kocky, *6 Čítanie dát). V pravidelných intervaloch sú prenášané priamo na databázovej úrovni veľké objemy dát do externých databáz (*7 Publikovanie dát).

Vzhľadom na veľké objemy prenášaných dát po sieti, sa používatelia (interní aj externí) pripájajú k ostatným serverom v MIS clustri a na server Oracle (*1a, *1b Vzdialené pripojenie) prostredníctvom terminálového servera.

Interný používateľ prenáša zašifrované súbory s údajmi z účtov poisťencov v poisťovniach (*2 Prenos súborov).

Príloha č. 2: Cenník Podporných služieb

Tabuľka 1: Cena Podporných služieb **zahrnutých** v Mesačnej paušálnej odmene

Paušálne služby

| Názov podpornej služby | Cena v € bez DPH za 1 mesiac | Cena v € bez DPH za 36 mesiacov |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| 1. Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov, Upgrade/Update | | |
| 2. Prevádzková podpora – Konzultácia | | |
| 3. Prevádzková podpora – Administrácia | | |
| 4. Prevádzková podpora - Profylaktika | | |
| 5. Reporting/Hodnotenie | | |

€ za 1 mesiac € za 36 mesiacov

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Cena spolu bez DPH | | |
| DPH | | |
| Cena celkom vrátane DPH | | |

Tabuľka 2: Cenník Podporných služieb na vyžiadanie **nezahrnuté** v Mesačnej paušálnej odmene

Objednávkové služby

| Názov podpornej služby | Cena v € bez DPH za človekoden | Predpokladaný počet človekodní*) za 36 mesiacov | Cena celkom v € bez DPH |
|---|--------------------------------|---|-------------------------|
| 1. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update | | 4260 | |
| 2. Prevádzková podpora – Školenie | | 120 | |
| 3. Prevádzková podpora - Profylaktika | | 120 | |
| Spolu predpokladaný počet človekodní | | 4500 | |

| | |
|-------------------------|--|
| Cena spolu bez DPH | |
| DPH | |
| Cena celkom vrátane DPH | |

*) Objednávateľ si vyhradzuje právo zvýšiť/znížiť predpokladaný počet človekodní pri reálnom využívaní špecialistov v závislosti od ich reálnej odôvodnenej potreby. Fakturovaná cena za poskytnutie Objednávkových služieb závisí od skutočného využitia človekodní pri realizácii príslušnej Objednávkovej služby.

Príloha č. 3: Zoznam Subdodávateľov

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

Príloha č. 4: Štatút Riadiaceho výboru (vzor)

Štatút
Riadiaceho výboru projektu
***„Zabezpečenie technickej podpory prevádzky,
údržby a rozvoja ISZI a MIS NCZI”***

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Riadiaci výbor (ďalej aj len „**RV**“) je orgán zriadený generálnym riaditeľom Národného centra zdravotníckych informácií (ďalej aj len „**NCZI**“).
2. RV sa zriaďuje ako najvyšší riadiaci orgán na účely realizácie projektu „*Zabezpečenie technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja ISZI a MIS NCZI*“ (ďalej aj len “**projekt**”) a na základe Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačných systémov zo dňa (ďalej aj len ako „**Zmluva**“) uzavretej medzi NCZI ako objednávateľom (ďalej aj len „**objednávateľ**“) a ako poskytovateľom (ďalej aj len “**poskytovateľ**”).
3. Štatút Riadiaceho výboru (ďalej aj len „**Štatút**“) upravuje najmä pôsobnosť Riadiaceho výboru, jeho úlohy, zloženie, zasadnutie a hlasovanie

Článok 2

Pôsobnosť a úlohy Riadiaceho výboru

1. Základnou úlohou Riadiaceho výboru je najmä:
 - a) schválenie predmetu projektu, inkrementov, priebežné a záverečné schválenie manažérskych produktov a špecializovaných produktov,
 - b) základné rozhodnutia v projekte, najmä rozhodnutia o rozsahu, rozpočte a harmonograme projektu,
 - c) zabezpečenie finančných zdrojov a schvaľovanie zmien financovania projektu,
 - d) účelnosť vynakladaných finančných prostriedkov a kontrolu BC/CBA – odôvodnenia projektu pred začatím projektu a priebežnú kontrolu aktualizácie zdôvodnenia projektu po ukončení každej fázy projektu,
 - e) pravidelnú kontrolu projektového manažéra NCZI, činnosti projektového tímu a riadenia projektu,
 - f) priebežnú kontrolu a pravidelné vyhodnotenie dosahovania určených merateľných ukazovateľov,
 - g) dodržanie bezpečnostných štandardov, štandardov informačných technológií verejnej správy a dodržanie legislatívy v oblasti ochrany osobných údajov¹ pri realizácii projektu,
 - h) schválenie požiadaviek na zmenu alebo odchýlky od špecifikácie a zadania projektu,
 - i) určenie rozsahu manažérskych produktov vytváraných počas celého projektu a akceptáciu rozsahu a kvality dodávaných projektových výstupov,
 - j) spracovávanie a zverejňovanie zápisov z Riadiaceho výboru projektu a schvaľovaných projektových (manažérskych a špecializovaných) výstupov,
 - k) schválenie manažérskych a špecializovaných produktov,
 - l) zabezpečenie dodržania princípov hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti využívania verejných prostriedkov pri modernizácii, úprave a rozvoji informačných technológií verejnej správy, ktorú zabezpečuje riadiaci výbor projektu v čase

¹ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

- realizácie projektu, ako aj v čase správy a prevádzky informačného systému, ktorý je v rámci projektu vytvorený,
- m) prerokovanie a rozhodovanie o problémoch eskalovaných z nižšieho stupňa riadenia projektu,
 - n) posudzovanie, ktorá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za vzniknutú vadu plnenia pri nezhode zmluvných strán,
 - o) schválenie zmeny zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačných systémov,
 - p) schválenie zmien Štatútu,
 - q) rozhodovanie o nevhodnosti pokynov zo strany Objednávateľa,

Článok 3

Zloženie Riadiaceho výboru

1. RV má minimálne 4 členov, vrátane predsedu RV (ďalej aj len „**predseda**“) a zástupcu poskytovateľa.
2. Členov RV, s výnimkou predsedu RV, menuje predseda RV. Predsedu RV menuje štatutárny orgán objednávateľa.
3. Členovia RV s hlasovacím právom:
 - a) predseda RV,
 - b) podpredseda RV,
 - c) vlastník/vlastníci procesov objednávateľa (biznis vlastníci) – alebo ním poverený zástupca/zástupcovia,
 - d) zástupca/zástupcovia kľúčových používateľov objednávateľa,
 - e) ďalší člen RV podľa povahy projektu.
4. Členovia RV bez hlasovacieho práva:
 - a) projektový manažér objednávateľa,
 - b) zástupca poskytovateľa/projektový manažér poskytovateľa,
 - d) ďalší člen RV podľa povahy projektu.
5. Zapisovateľ RV je zároveň asistent projektového manažéra objednávateľa (ďalej aj len „**Zapisovateľ RV**“ alebo „**Asistent projektového manažéra**“).
6. Zodpovednosť a úlohy členov RV sú definované v štatúte.
7. Väčšina členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom sú osoby navrhnuté NCZI a zastupujú záujmy NCZI.
8. Všetci členovia Riadiaceho výboru majú rovnaké hlasovacie právo s výnimkou predsedu RV, ktorý má v prípade rovnosti hlasov dva hlasy, zástupcu za poskytovateľa a projektového manažéra, ktorí nemajú hlasovacie právo.

Článok 4

Určenie zodpovednosti členov Riadiaceho výboru

1. Hlavným záujmom a zodpovednosťou predsedu a podpredsedu Riadiaceho výboru projektu je:
 - a) zastupovať záujmy objednávateľa v projekte,
 - b) kontrolovať súlad projektu a projektových cieľov so strategickými cieľmi NCZI,
 - c) zabezpečiť a udržať finančné krytie (rozpočet) realizácie projektu,
 - d) zabezpečiť nákladovo prijateľný prístup v projekte.

2. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu vlastníka procesu objednávateľa (biznis vlastník) alebo vlastníkov procesov objednávateľa je:
 - a) schválenie funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu,
 - b) definovanie očakávaní na kvalitu projektu, kritérií kvality projektových produktov, prínosov pre koncových používateľov a požiadaviek na bezpečnosť,
 - c) definovanie merateľných výkonnostných ukazovateľov projektov a prvkov,
 - d) schválenie akceptačných kritérií,
 - e) akceptáciu rozsahu a kvality dodávaných projektových výstupov pri dosiahnutí platobných míľnikov,
 - f) odsúhlasenie spustenia výstupov projektu do produkčnej prevádzky,
 - g) dostupnosť ľudských zdrojov alokovaných na realizáciu projektu.

3. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu kľúčových používateľov objednávateľa (end user), ktorý reprezentuje záujmy budúcich používateľov projektových produktov alebo projektových výstupov je:
 - a) návrh a špecifikáciu funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu, požiadaviek koncových používateľov na prínos systému a požiadaviek na bezpečnosť,
 - b) návrh a definovanie akceptačných kritérií,
 - c) akceptačné testovanie a návrh na akceptáciu projektových produktov alebo projektových výstupov a návrh na spustenie do produkčnej prevádzky,
 - d) predkladanie požiadaviek na zmeny funkcionalít produktov,
 - e) aktívnu účasť v projektových tímoch.

4. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu poskytovateľa je:
 - a) návrh riešenia, vytvorenie, vývoj, implementáciu, otestovanie a nasadenie projektových produktov,
 - b) splnenie požiadaviek objednávateľa na projektové produkty alebo projektové výstupy,
 - c) určenie projektového manažéra za poskytovateľa predložením návrhu predsedovi riadiaceho výboru projektu; projektový manažér za poskytovateľa zodpovedá za plnenie a dodávku predmetu projektu v zmluvne dohodnutom rozsahu, čase, kvalite a nákladoch.

5. Riadiaci výbor je riadený predsedom, ktorým je zástupca NCZI. V prípade neprítomnosti predsedu na zasadnutí Riadiaceho výboru, predseda musí na toto

konkrétne zasadnutie písomne delegovať svoju funkciu v rozsahu svojich práv a povinností formou splnomocnenia na zástupcu, ktorým môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.

6. Na rokovanie Riadiaceho výboru môžu byť v prípade potreby prizvaní aj iní účastníci tak zo strany objednávateľa alebo za stranu poskytovateľa.
7. Členov Riadiaceho výboru menuje predseda na návrh inštitúcie, ktorú člen zastupuje. Predseda odovzdá každému členovi Riadiaceho výboru menovací dekrét.
8. Zapisovateľ a RV navrhuje projektový manažér NCZI a menuje predseda. Zapisovateľ nemá hlasovacie právo a nie je členom Riadiaceho výboru. Zapisovateľ RV sa bude zúčastňovať na zasadnutiach Riadiaceho výboru za účelom administratívnych potrieb, zvolávaní zasadnutí, zapisovaní a iných pomocných úkonov.
9. Členstvo a pôsobnosť člena v Riadiacom výbore zaniká
 - a) odvolaním člena zo strany inštitúcie, ktorá člena Riadiaceho výboru navrhla – dňom doručenia písomného odvolania člena Asistentovi projektového manažéra,
 - b) vzdaním sa členstva – dňom doručenia písomného oznámenia člena o vzdaní sa členstva v Riadiacom výbore Zapisovateľovi RV,
 - c) smrťou člena alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
 - d) ukončením pracovného pomeru v organizácii, ktorú zastupoval,
 - e) zánikom Riadiaceho výboru.
10. V prípade zániku členstva niektorého člena Riadiaceho výboru vymenuje predseda nového člena Riadiaceho výboru na návrh dotknutej inštitúcie primerane podľa ustanovení tohto článku Štatútu, a to najneskôr pred uskutočnením najbližšieho zasadnutia Riadiaceho výboru alebo pred uskutočnením najbližšieho dištančného hlasovania.
11. Aktuálny zoznam členov Riadiaceho výboru je vedený objednávateľom - NCZI. Pri zmene člena Riadiaceho výboru, Zapisovateľ RV tento zoznam upraví, uloží ho na spoločnom zdieľanom úložisku a elektronicky o tom informuje všetkých členov Riadiaceho výboru.

Článok 5

Zasadnutie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zasadá pravidelne, najmenej jedenkrát za tri (3) po sebe nasledujúce kalendárne mesiace. Zasadnutie Riadiaceho výboru zvoláva predseda.

2. Riadiaci výbor zasadá
 - a) ak jeho zasadnutie zvolá predseda. Predseda má právo zvolať zasadnutie Riadiaceho výboru kedykoľvek podľa potreby;
 - b) ak o to požiada ľubovoľný člen Riadiaceho výboru a predseda predloženú žiadosť schváli;
 - c) ak sa členovia Riadiaceho výboru na zasadnutí dohodnú na zvolaní nasledujúceho zasadnutia. Na zvolanie zasadnutia Riadiaceho výboru dohodou je potrebný súhlas nadpolovičnej väčšiny členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.
3. Ak je Riadiaci výbor zvolaný podľa Článku 5, bod 1 a 2 tohto Štatútu, Zapisovateľ RV informuje o termíne zasadnutia a o navrhovanom programe všetkých členov Riadiaceho výboru a v prípade potreby aj osoby podľa Článku 4 bod 7 tohto Štatútu, a to formou písomnej alebo elektronickej pozvánky, v lehote minimálne 3 pracovné dni pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru. Zapisovateľ RV priloží k pozvánke aj všetky potrebné súvisiace pracovné materiály.
4. Zasadnutie Riadiaceho výboru vedie predseda, prípadne ním určený zástupca, na ktorého predseda na dané zasadnutie písomne delegoval svoju funkciu alebo ten člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

Článok 6

Hlasovanie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný za účasti minimálne nadpolovičnej väčšiny členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, a to ich fyzickou účasťou alebo účasťou zástupcu člena Riadiaceho výboru s písomným splnomocnením.
2. Zmena Štatútu podľa Článku 2, bod 1. písm. t) tohto Štatútu musí byť odsúhlasená všetkými členmi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.
3. Závery zo zasadnutia Riadiaceho výboru a jednotlivé body zo zasadnutia Riadiaceho výboru sa prijímajú súhlasným hlasovaním nadpolovičnej väčšiny prítomných členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. **Hlas predsedu má v prípade rovnosti hlasov hodnotu dvoch hlasov.**
4. Nezúčastnený člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom môže využiť svoje hlasovacie právo prostredníctvom splnomocneného zástupcu. Splnomocnený zástupca môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom; takýto splnomocnený zástupca má potom pri hlasovaní svoj hlas a hlas udelený na základe splnomocnenia. Toto splnomocnenie a hlasovacie právo musí byť udelené písomne a musí byť prílohou záznamu z príslušného zasadnutia Riadiaceho výboru. V prípade, ak predseda písomne

deleguje svoju funkciu na ním určeného zástupcu na konkrétne zasadnutie Riadiaceho výboru, hodnota dvoch hlasov predsedu v prípade rovnosti hlasov v súlade s bodom 3 tohto článku zostáva zachovaná.

5. Hlasovanie je možné vykonať aj dištančne. Dištančné hlasovanie sa riadi nasledovnými princípmi:
 - a) dištančné hlasovanie môže u Asistenta projektového manažéra iniciovať predseda,
 - b) Zapisovateľ RV v lehote najneskôr do 3 pracovných dní pred termínom, v ktorom je potrebné dištančne hlasovať, zašle členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo ich splnomocneným zástupcom, výzvu na dištančné hlasovanie, pracovné materiály, spolu s výzvou na vyjadrenie SÚHLASÍM/NESÚHLASÍM;
 - c) žiadosť o dištančné hlasovanie musí byť písomne alebo elektronicky doručená každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi;
 - d) pravidlá dištančného hlasovania sa primerane riadia bodmi 1 až 4 tohto Článku;
 - e) ak sa člen s hlasovacím právom nezúčastní hlasovania osobne alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu do oznámeného termínu, má sa za to, že sa zdržal hlasovania;
 - f) výsledky hlasovania musia byť písomne alebo elektronicky doručené každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi.
6. Každý člen s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnený zástupca má v odôvodnených prípadoch právo požiadať o predĺženie lehoty stanovenej na dištančné hlasovanie. O podanej žiadosti rozhoduje predseda. V prípade schválenia žiadosti Asistent projektového manažéra zašle elektronicky informáciu o novom termíne, do ktorého je potrebné dištančne hlasovať všetkým členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, prípadne ich splnomocneným zástupcom.

Článok 7

Dokumentácia

1. Hlavné dokumenty spojené s činnosťou Riadiaceho výboru sú program zasadnutia, pracovný materiál a záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru, ktorého prílohou musí byť aj prezenčná listina, prípadne aj písomné splnomocnenia členov Riadiaceho výboru.
2. Návrh programu zasadnutia a zaradenie pracovného materiálu na zasadnutie dohodnú predseda a člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.
3. Program zasadnutia a pracovné materiály Riadiaceho výboru distribuuje Asistent projektového manažéra na základe podkladov a inštrukcií predsedu alebo toho člena

Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra zabezpečí ich distribúciu členom Riadiaceho výboru najneskôr 3 pracovné dni pred zasadnutím Riadiaceho výboru. Za vecnú správnosť distribuovaného materiálu zodpovedá člen Riadiaceho výboru, ktorý ho predkladá.

4. Záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru vypracuje Asistent projektového manažéra spravidla do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru a zašle ho na pripomienkovanie všetkým fyzicky zúčastneným členom Riadiaceho výboru a zúčastneným splnomocneným zástupcom členov Riadiaceho výboru. Finálny záznam schvaľuje a podpisuje predseda Riadiaceho výboru.
5. Zapisovateľ RV zabezpečí distribúciu finálneho schváleného a podpísaného záznamu všetkým členom Riadiaceho výboru a ich splnomocneným zástupcom elektronickou formou a/alebo sprístupnením na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku, o čom ich elektronicky informuje.
6. Zapisovateľ RV do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru zabezpečí zverejnenie zápisov z Riadiacich výborov projektu a schvaľovaných projektových (manažérskych a špecializovaných) výstupov vo verejnej časti centrálného metainformačného systému verejnej správy.

Článok 8

Práva a povinnosti členov Riadiaceho výboru

1. V prípade, že sa člen Riadiaceho výboru nemôže zúčastniť zasadnutia alebo dištančného hlasovania, môže sa nechať zastupovať inou fyzickou osobou na základe písomného splnomocnenia. Splnomocnený zástupca môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. Splnomocnený zástupca má rovnaké práva a povinnosti ako člen, ktorého zastupuje.
2. Každý člen Riadiaceho výboru má tieto práva a povinnosti:
 - a) právo a povinnosť zúčastňovať sa na zasadnutiach Riadiaceho výboru,
 - b) právo uplatniť si pripomienky, podávať podnety alebo vyjadriť sa k pracovnému materiálu predloženému na zasadnutí Riadiaceho výboru alebo v rámci dištančného hlasovania, ak sa jedná o člena Riadiaceho výboru s hlasovacím právom,
 - c) právo podávať návrhy a podnety týkajúce sa činnosti Riadiaceho výboru,
 - d) právo nahliadať do projektovej dokumentácie,
 - e) navrhovať zmeny Štatútu,
 - f) iné práva v zmysle tohto Štatútu

3. Člen Riadiaceho výboru zachováva mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone svojej funkcie alebo v súvislosti s ňou a ktoré v záujme Riadiaceho výboru nemožno oznamovať tretím osobám, a to aj po ukončení realizácie projektu.

Článok 9

Zánik Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zaniká (i) rozhodnutím Riadiaceho výboru o ukončení plnohodnotného využívania informačného systému vo vzťahu k zabezpečeniu služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja v zmysle Zmluvy (ii) rozhodnutím štatutárneho orgánu objednávateľa o rozpustení RV.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

1. Štatút nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpísania štatutárnym orgánom NCZI.
2. Zmena Štatútu musí byť po jej schválení všetkými členmi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom vykonaná formou písomného dodatku alebo vydaním nového štatútu, ktorý nadobúda platnosť dňom jeho podpísania štatutárnym orgánom NCZI.
3. Štatút a jeho prípadný dodatok je neoddeliteľnou súčasťou projektovej dokumentácie.

V Bratislave, dňa

.....
generálny riaditeľ NCZI

Príloha č. 5: Kľúčoví experti

| P. č. | Názov pozície kľúčového experta | Titul, Meno, Priezvisko |
|--------------|--|--------------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| 11 | | |
| 12 | | |

Príloha č. 6: Parametre Dostupnosti a zľava z ceny Podporných služieb

Stanovená dostupnosť pre APV je **98%** pre kalendárny rok, t. j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku (nedostupnosť) je maximálne 175,2 hodín za kalendárny rok, max. však 14,6 hodín za kalendárny mesiac. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu APV, resp. odstávky APV spôsobené previazanými IT technológiami (informačnými systémami) tretích strán.

DIS môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v Service Desk, ako možná súčasť implementovaných procesov incident manažmentu a servis level manažmentu.

D je dostupnosť APV hodinách príslušnom kalendárnom mesiaci.

V je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou APV (výpadok APV) alebo jeho časti (napr. modulu) z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii Service Desk v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka APV je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

V = Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

ΣV je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok (kumulatívna doba neplánovaného výpadku) v rámci sledovaného obdobia, počas ktorých APV, resp. jeho časť (modul) nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas trvania odstávky APV pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškani. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade nehody pri meraní času nedostupnosti APV (výpadku) alebo jeho časti, je rozhodujúce meranie Objednávateľa.

Pri posudzovaní dostupnosti sa do doby výpadku APV počíta výpadok ISZI alebo MIS NCZI, resp. ktorejkoľvek ich časti (modulu).

V prípade, že dôjde k nedostupnosti APV, ktorá počas príslušného kalendárneho mesiaca presiahne hodnotu 14,6 hodín (ΣV), vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu vo výške 50% z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH za poskytnuté Paušálne služby v príslušnom kalendárnom mesiaci. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho mesiaca, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušné obdobie kalendárneho mesiaca sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,48 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho mesiaca (napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 20 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 9,6 hodín), pričom Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny vo výške 50% pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny

vrátane DPH pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Objednávateľ nie je povinný si uplatniť prislúchajúcu výšku zľavy osobitnou výzvou Poskytovateľovi. Nárok Objednávateľa na zľavu v príslušnej výške vzniká automaticky po splnení podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi zľavu vo výške, na ktorú Objednávateľovi vznikol nárok, a vždy zohľadniť túto zľavu vo fakturácii Paušálnych služieb za príslušných kalendárny mesiac.

Do výpočtu nedostupnosti pre účely zníženia Mesačnej paušálnej odmeny sa nezapočítava:

- a) čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného informačného systému ako je APV,
- b) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku 19. tejto Zmluvy,
- c) čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry APV z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
- d) čas nedostupnosti spôsobený nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou APV (hardvér, softvér) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- e) čas nedostupnosti spôsobený nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii APV alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa;

existenciu vyššie uvedených skutočností je povinný relevantným spôsobom preukázať Poskytovateľ.

Príloha č. 7: Formuláre k Podporným službám

Príloha č. 7: Formuláre k Podporným službám

1. Formulár Požiadavka na zmenu

| | |
|---|---|
| ID požiadavky na zmenu | Systém: ISZI a MIS NCZI |
| 1. Zadanie | |
| Názov požiadavky na zmenu | |
| Iniciátor zmeny | |
| Dátum a čas zadania požiadavky na zmenu | |
| Požadovaný termín ukončenia realizácie | |
| Typ zmeny | |
| Dotknuté moduly | |
| 1.2. Krátky popis požiadavky na zmenu (motivácia) | |
| 1.3. Detailný popis požiadavky na zmenu | |
| 1.4. Prílohy k popisu požiadavky na zmenu | |
| 2. Popis zmeny (funkčná špecifikácia) | |
| 3. Štúdia realizovateľnosti | |
| 3.1. Prácnosť | <p><i>Spolu: xxxx ČD/MD</i></p> <p><i>Detailná špecifikácia prácnosti podľa realizovaných aktivít v rámci požiadavky na zmenu vrátane odhadu prácnosti.</i></p> <p><i>Cena riešenia PNZ je daná prácnosťou v ČD/MD vynásobenou sadzbou za 1 ČD/MD podľa zmluvy.</i></p> <p><i>Cena riešenia PNZ je daná prácnosťou v ČD/MD vynásobenou sadzbou za 1 ČD/MD podľa zmluvy.</i></p> |
| 3.2 Súčinnosť NCZI | |
| 3.3 Harmonogram | <p><i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></p> <p><i>Návrh termínu testovania: xxxx</i></p> |

| | |
|---|--|
| | <p><i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu školení: xxxx</i></p> <p><i>Hraničný termín objednania: xxxx</i></p> <p><i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></p> <p><i>Návrh termínu testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu školení: xxxx</i></p> <p><i>Hraničný termín objednania: xxxx</i></p> |
| 3.4 Testovanie a akceptačné kritériá | <i>Akceptačné testovanie realizuje NCZI v testovacom/produkčnom prostredí. Funkčnosť sa bude overovať voči akceptačným kritériám uvedeným nižšie.</i> |
| Vstup (testovacie scenáre) | Očakávaný výsledok |
| <i>Uviest' požiadavku na otestovanie</i> | <i>Uviest' očakávaný výsledok</i> |
| 4. Analýza dopadov | <p><i>Vplyv na pracovníkov organizácie (NCZI)</i></p> <p><i>Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)</i></p> <p><i>Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.</i></p> <p><i>Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.</i></p> <p><i>Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika,</i></p> <p><i>Dopad pri nerealizovaní Zmeny</i></p> <p><i>Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia</i></p> |
| 5. Plán nasadenia zmeny | |
| 5.1. Detailný popis realizácie Zmeny | <p><i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny.</i></p> <p><i>Pre HW uviest' aj distribučný plán, plán inštalácie.</i></p> <p><i>Pre SW – uviest' zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i></p> |

| | |
|---|--|
| 5.2. Identifikácia Release | <i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i> |
| 5.3. Ústupový plán | <i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i> |
| 5.4. Požadovaná odstávka konfiguračnej položky | <i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Pre aplikačný SW – zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i> <i>Od - Do</i> |
| 5.5. Odhadovaný čas realizácie | <i>..... hod /Samotná implementácia – čas odstávky/</i> <i>Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/</i> |
| 5.6. Spôsob akceptácie | <i>Nasadenie do testovacieho prostredia a priebeh nasadenia.</i> <i>Výsledok základného otestovania funkcionality.</i> <i>Popis testov v testovacom prostredí.</i> <i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i> <i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu.</i> |

Prílohy:

- 1) Licenčné podmienky k preexistentnému SW
- 2)
- 3)

2. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

| | | | |
|---|------------------------------------|---|--------------|
| | Akceptačný protokol k zmene | | Číslo Zmeny: |
| ID objednávky: | | Dátum vystavenia objednávky: | |
| Iniciátor zmeny: | | Organizácia: | |
| Manažér zmien: | | Plánovaný termín ukončenia realizácie: | |
| Názov konfiguračnej položky (ID, názov): | | Verzia konfiguračnej položky: | |
| Krátky popis požiadavky na zmenu | | | |

Popis predmetu akceptácie

| | |
|----------------------------------|--|
| Výsledok testovania: | <i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i> |
| Výsledok nasadenia zmeny: | <i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i> |
| Realizácia školení | <i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i> |
| Odobznanie dokumentácie: | <i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i> |

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

| Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ) | | Schvaľovateľ - Manažér zmien | |
|-------------------------------------|--|------------------------------|--|
| Meno: | | Meno: | |
| Funkcia: | | Funkcia: | |
| Dátum: | | Dátum: | |
| Podpis: | | Podpis: | |

Prílohy:

- 1) Rozpis prácností realizovaných aktivít (vrátane počtu ČD, ktoré sa realizovali a ich cena vypočítaná podľa sadzby za 1 ČD)
- 2)

3. Formuláre – Prevádzková podpora Reporting/Hodnotenie



template na service
review board.pptx



IncidentyProblemy - CHR_PozNaSucinnost
template.xlsx



CHR_PozNaSucinnost
- template.xlsx

4. Formulár - Report o poskytnutých Paušálnych službách



report k paušálnym
službám.xlsx