

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY a ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU SE-VO1-2022/004465

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

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

medzi:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky**

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 00 151 866

Zastúpená: Mgr. Tomáš Oparty, štátny tajomník Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na základe plnej moci č. p. SL-OPS-2022/001312-070 zo dňa 05.05.2022

Bankové spojenie (názov banky):

Číslo účtu:

IBAN:

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **Technopol International, a. s.**

Sídlo: Kutlíkova 17, 852 50 Bratislava

IČO: 35723343

IČ DPH: SK2020210027

Osoba oprávnená konať: Ing. Alexander Čerevka CSc., Predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu BA I, oddiel Sa, vložka č.: 1465/B

Bankové spojenie (názov banky):

Číslo účtu:

Kód banky:

IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom automatizovaného informačného systému identifikácie DNA profilov, ktorý obsahuje národnú databázu DNA profilov Slovenskej republiky, ktorá je spravovaná prostredníctvom softvéru Combined DNA Index System (ďalej len „CODIS“) a aplikácie CODISWEB. Súčasťou informačného systému je aj podsystém PRUM pre decentralizovanú medzinárodnú výmenu DNA profilov.
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky a údržbu Informačného systému.
- C. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom Servisné podporné služby DNA/CODIS, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 243/2022 dňa 11. 11. 2022 pod značkou 47479 – MSS, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
 - c) **„Dôvernou informáciou“** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 11 tejto Zmluvy,
 - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - d) 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).

- d) **„Incident“** je akákoľvek udalosť, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačného systému.
- e) **„Doba neutralizácie incidentu“** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu Objednávateľom.
- f) **„Neutralizácia incidentu“** znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.**
- g) **„Drobná požiadavka na zmenu“** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- h) **„Akceptačný protokol“** je písomný prejav vôle objednávateľa adresovaný poskytovateľovi potvrdzujúci vyhotovenie odovzdaného diela alebo jeho časti, t.j. bez chýb brániacich akceptácii. Akceptačný protokol môže obsahovať popis výhrad objednávateľa voči odovzdanému dielu (Akceptačný protokol s výhradami), ktoré nebránia riadnemu používaniu diela alebo jeho časti v zmysle dohodnutého postupu.
- i) **„Vada“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
- j) **„Produktová dokumentácia“** je komplexný popis zrealizovaného diela alebo jeho časti obsahujúci Objektový model v podobe UML diagramov v elektronickej forme, Prevádzkovú dokumentáciu a Používateľskú dokumentáciu.
- k) **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu.
- l) **„Bezpečnostná politika“** je súbor zásad, kompetencií a opatrení definovaných nariadením Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 67/2018 o bezpečnostnej politike pre oblasť informačných systémov v pôsobnosti ministerstva.
- m) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo

činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.

- n) **„Bežný incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- o) **„Kritický incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel. Za kritický sa považuje aj incident, ktorý má výrazný vplyv na výkonnosť systému alebo má dosah na viac ako 50% systémom spracovávaných transakcií.
- p) **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- q) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia, ktorý tvorí súčasť Informačného systému.
- r) **„SW“** alebo **„softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- s) **„SW alebo softvér 3. strany“ – SW 3. strany“** alebo **„softvér 3. strany“** – je softvérový produkt, ktorý spĺňa znaky preexistentného obchodne dostupného SW, preexistentného obchodne nedostupného SW, preexistentného open source SW.
- t) **„Reakčný čas“** je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného incidentu počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania incidentu. Objednávateľ je oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky alebo emailom, tak ako je uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Reakčný čas závisí od klasifikácie priority incidentu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- u) **„Servisný protokol“** je dokument, ktorý obsahuje prehľad servisných zásahov. Pri každom servisnom zásahu je špecifikovaný čas hlásenia incidentu Objednávateľom, čas kedy Poskytovateľ začal so servisným zásahom, zistený incident, uznanie/neuznanie incidentu ako spadajúceho pod túto Zmluvu, čas kedy bol incident odstránený, prehľadom dodaných (použitých) náhradných dielov spolu so špecifikáciou ich záručnej doby, popis v akom stave je komponent.
- v) **„Servisný list“** je dokument, ktorý obsahuje informácie o realizácii servisného zásahu.
- w) **„Oprávnené osoby“** Objednávateľa: osoba, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Zmluve a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Zmluvy. Zoznam oprávnených osôb tvorí prílohu č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- x) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.

- y) „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- z) „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- aa) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- bb) „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- cc) „**Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ je informačný systém, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- dd) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
- ee) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
- ff) „**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 SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky definované bezpečnostnou politikou objednávateľa.
- 2.5 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.
- 2.6 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objedávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 2.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav a údržby Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto SLA Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi riadne a včas v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
- a) poskytovanie služieb servisného hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
 - e) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - f) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie/drobné zmeny),

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.5 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.6 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.7 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Miestom poskytnutia služieb podľa tejto Zmluvy sú:
- a) Dátové centrum MV SR, Bratislava
 - b) Kriminalistický a expertízny ústav Policajného zboru, Sklabinská ul. č. 1, Bratislava,
 - c) Kriminalistický a expertízny ústav Policajného zboru, Příboj č. 560, Slovenská Ľupča,
 - d) Kriminalistický a expertízny ústav Policajného zboru, Kuzmányho č. 8, Košice.

- 4.2 Miestom poskytnutia služieb podľa tejto Zmluvy je aj sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred oznámené a určené Objednávateľom.
- 4.3 Poskytovateľ poskytuje služby podľa článku III. tejto Zmluvy a v časoch špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.5 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 4.6 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.7 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávky Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.8 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Bežné incidenty,**
 - b) **Kritické incidenty,**
 - c) **Nekritické incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné časy:**
- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia od nahlásenia Bežného incidentu,
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
 - c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia od nahlásenia Kritického incidentu.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:

- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) **Bežný incident** najneskôr **do 30 dní**,
- b) **Kritický incident** najneskôr **do 24 hodín**,
- c) **Nekritický incident** najneskôr **do 72 hodín**,

5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom e-mailu, ktorého prijatie poskytovateľ potvrdí. Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu písomne potvrdiť. v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- a) emailom sa spojí s technickou podporou Objednávateľa, v prípade potreby sa spojí aj telefonicky,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

5.8 V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akýkoľvek incident v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, objednávateľ je oprávnený:

- a) odstrániť incident svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
- b) požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
- c) odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.

5.9 Poskytovateľ nezodpovedá za incidenty podľa tejto Zmluvy, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.

5.10 Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za incidenty podľa tejto Zmluvy v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Vykonanie služieb bude po vykonaní zásahu písomne potvrdené zodpovedným pracovníkom Objednávateľa v Servisnom liste.
- 6.2 Objednávateľ je povinný zabezpečiť overenie vykonania služieb poskytovaných na základe dohody zmluvných strán na to určeným zodpovedným pracovníkom.
- 6.3 Osobami oprávnenými podpísať Servisný protokol a Servisný list sú za Poskytovateľa technický pracovník, ktorý práce vykonal a za Objednávateľa osoby určené v prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom sumárneho Servisného protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
- 6.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa a odovzdanie produktovej dokumentácie Objednávateľovi. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií.
- 6.5 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa.
- 6.6 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb.

7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

- 7.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy bude poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto Zmluve alebo uvedené v písomnej požiadavke alebo zadaní Objednávateľa.
- 7.2 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 7.3 V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na jej náhradu Objednávateľovi sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.
- 7.4 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 7.5 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:

- a) Za **Kritické vady** diela sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve;
 - b) O **Bežné vady** diela ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému. V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 7.6 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že

Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou,
- b) používať pre potreby opráv jednotlivých zariadení len komponenty, ktoré sú na tento účel odporúčané resp. certifikované výrobcom predmetného zariadenia,
- c) že v rámci poskytovania služieb podľa článku 3. tejto Zmluvy nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors),
- d) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- e) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- f) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- g) že pred začatím poskytovania servisných služieb pre Informačný systém podľa tejto Zmluvy, predloží objednávatelovi certifikát potvrdzujúci splnenie prvkov medzinárodnej normy ohľadom informačnej bezpečnosti napr. ISO 27001 alebo ekvivalent.
- h) že pred začatím poskytovania servisných služieb pre Informačný systém podľa tejto Zmluvy, predloží objednávatelovi potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti, ktorý vydáva Národný bezpečnostný úrad Slovenskej republiky.

8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

8.4 Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:

- a) Paušálne služby: Cena za poskytovanie paušálnych služieb podľa článku 3 tejto Zmluvy predstavuje 171 000,00,- EUR bez DPH ročne (slovom stosemdesiatjedentisíc,- EUR bez DPH).
- b) Objednávkové služby: Cena za človekoden deň 1200, EUR bez DPH, (slovom: jedentisíc dvesto eur). Maximálny rozsah človekodní je 96 počas doby trvania tejto Zmluvy.

- 9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 písm a) SLA Zmluvy alikvotnou časťou mesačne (1/12 z ročného paušálu), vždy po uplynutí príslušného štvrtého (3 kalendárne mesiace), v ktorom bola poskytovaná a prevzatá oprávnenou osobou Objednávateľa. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 písm. b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
- 9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z bankového účtu Objednávateľa.
- 9.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

10. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím Informačného systému dodaného podľa tejto SLA, vrátane úplného zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie týkajúce sa tejto SLA, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 10.4 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA Zmluvy ako objednávková služba (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“).
- 10.5 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.), ktorý bol poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami

(aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- a) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**),
- c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**).
- d) použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistenčný open source SW**),

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly SLA Zmluvy.

11.3 Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela je bezodplatné.

11.4 Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený autorské dielo, ktoré by malo v súlade s bodom 11.2. tohto článku zmluvy povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v § 87 až § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela je bezodplatné.

11.5 Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.

- a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 11.6 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľ nevyzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.7 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťami plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.8 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
- b) Ide o „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.
- c) Ide o „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na

výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

- 11.9 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.1 písm. b) až d) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy tvoria **Prílohu č. 1**. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na celé obdobie trvania tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
- 11.10 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.11 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistentný SW“)** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.12 Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 11.13 Poskytovateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.14 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2, 11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
- 11.15 Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

12. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ , OSOBNÝCH ÚDAJOV A UTAJOVANÝCH SKUTOČNOSTÍ

- 12.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov a na plnenie povinností podľa tejto Zmluvy je nevyhnutné postúpenie utajovaných skutočností objednávatelom poskytovateľovi. Postupované utajované skutočnosti uvedené v bode 82 zoznamu utajovaných skutočností Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, ktorý je prílohou nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 87/2015 z 30. júna 2015 o zozname utajovaných skutočností.
- 12.2 Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje a utajované skutočnosti spracúvané v rámci informačného systému (vrátane jeho neskorších verzii) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“),

ustanovení zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 215/2004 Z. z.“).

- 12.3 Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom č. 18/2018 Z. z., ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.

Poskytovateľovi v súvislosti s postúpením utajovaných skutočností, Objednávateľom vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom č. 215/2004 Z. z., ktoré je pri spracúvaní utajovaných skutočností povinný dodržiavať. Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje, údaje o odbornej činnosti kriminalisticko-expertízneho ústavu a ich zabezpečovanie vrátane výsledkov, informácií, evidencií a rozborov pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak všeobecne záväzné právne predpisy platné na území SR neustanovujú inak.

- 12.4 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

- 12.5 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
- b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
- c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
- d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

- 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.

- 12.7 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

13. BEZPEČNOSŤ

- 13.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice, štandardy a požiadavky na bezpečnosť.
- 13.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) 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;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia je poskytnutá Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
 - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
 - k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa

- l) Poskytovateľ pri výkone činnosti dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.
- 13.5 Poskytovateľ má povinnosť po celú dobu poskytovania služieb na základe tejto Zmluvy mať platnú previerku o priemyselnej bezpečnosti minimálne na stupeň „vyhradené“ podľa zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, alebo na ekvivalentný stupeň podľa príslušných právnych predpisov a noriem o ochrane utajovaných skutočností v krajine, kde bol doklad o priemyselnej bezpečnosti vydaný a táto krajina musí mať so Slovenskou republikou uzavretú medzištátnu zmluvu o vzájomnej ochrane a výmene utajovaných skutočností.
- 13.6 Pred začatím poskytovania služieb na základe tejto zmluvy musí Poskytovateľ uzatvoriť s Objednávateľom dohodu o postúpení utajovaných skutočností. podľa ust. §44 215/2004 Z. z.

14. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 14.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Oprávnené osoby v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktoré budú počas jej platnosti a účinnosti oprávnené konať za Poskytovateľa a Objednávateľa sú uvedené v prílohe č.5 tejto SLA Zmluvy.
- 14.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 14.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena podľa čl. 14.3 tejto SLA Zmluvy, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorý vlastnoručne podpisujú.

15. SÚČINNOSŤ

- 15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8. bod 8.1a), 8.2 písm. a) a e) čl. 13 bod tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie

povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

- 15.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.
- 15.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť podľa tohto článku, najmä v oblasti:
- a) podpory a prípravy verejného obstarávania za účelom vysúťaženia nového poskytovateľa (najmä vo forme konzultácií zo strany Poskytovateľa),
 - b) podpory pri podpise zmluvy s novým poskytovateľom (najmä vo forme zaškolenia zamestnancov, pracovníkov nového Poskytovateľa),
 - c) podpora najmä vo forme ad hoc konzultácií, a to aj po uplynutí platnosti a účinnosti tejto Zmluvy po dobu 24 mesiacov.

16. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 16.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 16.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 16.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas doby trvania tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.
- 16.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nebanlivosti.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 16.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 16.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú

pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

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

17. SUBDODÁVATELIA

- 17.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 17.2 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 4.
- 17.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 17.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 17.2 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 4 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 17.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 17.2 SLA Zmluvy.
- 17.6 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „**Subdodávatelia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 17.7 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.

- 17.8 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 17.9 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká dorúčením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

18. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 18.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s nedodržaním Reakčného času podľa čl. 5 bod 5.3. písm. a až c) tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- € s DPH, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 18.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby podľa tejto SLA Zmluvy a/alebo objednávky, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 18.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby v lehote stanovenej v prílohe č. 1 tejto zmluvy od jej nahlásenia Poskytovateľovi, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 5% z celkovej ceny Služby.
- 18.4 Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 18.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

19. ZMENY ZMLUVY

- 19.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku, a to vždy v súlade s § 18 ZVO.
- 19.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 19.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

20. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 20.1 Táto SLA Zmluva sa končí:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) písomným odstúpením od SLA Zmluvy,
 - d) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 20.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 20.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 20.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 20.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve druhú Zmluvnú stranu o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 20.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 20.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do dňa nadobudnutia účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na tie ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 20.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 20.9 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve, ktorý je

v súlade s § 18 ZVO. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov nad rámec 48 mesiacov trvania tejto SLA zmluvy, ktoré je uvedené v čl. 21 bod 21.2 tejto SLA zmluvy.

21. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 21.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 ods. 2 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
- 21.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to **na 48 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 21.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa, ustanovenia predstavujúce utajované skutočnosti, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
- 21.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 21.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 21.6 Cena sa môže každoročne, vždy k 1. januáru daného kalendárneho roka, zvyšovať o mieru inflácie na základe oznámenia poskytovateľa preukazujúceho výšku inflácie stanovenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky zaslaného objednávateľovi. Miera inflácie sa určuje Indexom spotrebiteľských cien zverejňovaným Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má prísť k navýšeniu, pričom predmetný Index spotrebiteľských cien za predchádzajúci kalendárny rok je meraný v porovnaní s kalendárnym rokom, ktorý tomuto (predchádzajúcemu) roku predchádzal. Takáto zmena je prípustná iba na základe písomného dodatku k tejto Dohode podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktorého súčasťou bude upravená Príloha č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 21.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Opis predmetu zákazky
 - b) **Príloha č. 2:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - c) **Príloha č. 3:** Štruktúrovaný rozpočet SLA Zmluvy
 - d) **Príloha č. 4:** Zoznam subdodávateľov
 - e) **Príloha č. 5:** Oprávnené osoby zmluvných strán
- 21.8 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho tri (3) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

- 21.9 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Mgr. Tomáš Oparty

štátny tajomník MV SR

Ing. Alexander Čerevka CSc.

predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Technopol International, a. s.

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Stručný opis predmetu zákazky:

Národnú databázu DNA profilov SR (ďalej len „DNA databáza“) predstavuje elektronická databáza údajov v prostredí Windows Server a SQL Server, ktorá je spravovaná prostredníctvom softvéru Combined DNA Index System (ďalej len „CODIS“), a aplikácie CODISWEB. DNA databáza umožňuje spracovanie DNA profilov, a údajov s nimi súvisiacich, ich porovnávanie, vyhľadávanie, štatistické spracovanie, reportovanie a medzinárodnú výmenu. CODIS je softvér využívaný na základe medzinárodnej dohody, nie je možné doň zasahovať, a teda súčasťou tejto zákazky je okrem iného zabezpečenie jeho integrácie v DNA databáze. Po hardvérovej stránke predstavuje DNA databáza súbor virtuálnych serverov operujúcich na fyzickom serveri, pracovné stanice, tlačiarne, zálohovacie zariadenia a ďalšie menšie zariadenia.

Prevádzkovateľom systému DNA/CODIS vrátane ich podsystémov je Kriminalistický a expertízny ústav PZ (ďalej len „KEU PZ“). KEU PZ používa systém CODIS FBI (<https://www.fbi.gov/services/laboratory/biometric-analysis/codis/codis-and-ndis-fact-sheet>). V roku 2019 bol centrálny systém DNA/CODIS preklopený na nový HW a SW (viď zmluva <http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=3561007>). Systém je umiestnený v dátovom centre MV SR.

Systém DNA/CODIS je integrovaný s 23 národnými databázami členských štátov EÚ v rámci Prumskej výmeny údajov (24/7 výmena DNA profilov).

Systém DNA/CODIS je zdrojovým systémom pre SISII ohľadom DNA profilov.

Technická špecifikácia predmetu zákazky:

I. Podpora pre informačný systém je zabezpečovaná pre rozsah zariadení:

- centrálny systém DNA/CODIS s príslušenstvom (HW a SW) – hostiteľ + 10 virtuálnych strojov (50 používateľov),
- testovací (predprodukčný) systém DNA/CODIS s príslušenstvom (5 používateľov),
- aplikácia CODISWEB (3000 používateľov),
- aplikácia pre tvorbu štatistických reportov (5 používateľov),
- aplikácia pre spracovanie informácií o prístupoch do systému
- Mail-server pre Prüm EU komunikáciu (HW a SW),
- zálohovacie a archivačné zariadenia s príslušenstvom (HW a SW) - pásková mechanika, NAS, externý disk,
- pracovné stanice s príslušenstvom (HW a SW) – 14 kusov PC, 28 monitorov,
 - o pracovná stanica s príslušenstvom = 1 PC, 2 monitory a príslušenstvo,
- zostavu školiacej miestnosti s príslušenstvom,

II. Vecný rozsah požadovaných softvérových podporných služieb pre informačný systém:

- a) Preventívna údržba je vykonávaná formou auditu raz ročne a prebieha v priestoroch Dátového centra MV SR na Račianskej ul. V Bratislave, predpokladaná dĺžka trvania sú 2 dni.
- Zásahy na overenie a čistenie sa vykonávajú s cieľom obmedziť degradáciu kontrolovaného systému alebo systému ako takého a znížiť riziko výpadku.
- Obnova protokolov a logov zo systému alebo hardvéru

- Analýza obsahu záznamov, logov alebo protokolov
- V prípade potreby, vykonanie servisných zásahov alebo iných opatrení na udržanie systému alebo jeho komponentov v prevádzke.
- Vyčistenie systému (kontrola zaplnenia disku, odstránenie alebo archivácia nepotrebných súborov), fyzické čistenie, výmena opotrebovaných častí alebo pri ktorých je riziko ich poškodenia.
- Vypracovanie intervenčnej správy vrátane analýzy využívania zdrojov s identifikáciu prijatých opatrení a odporúčania pre ďalšie používanie systému alebo budúcich intervencií
- V spolupráci s pracovníkmi ústavu vykonať recovery systému a dát z archívnych médií
- Kontrola konzistencie databáz
-

b) Pravidelná údržba sa vykoná minimálne min. 1 raz za mesiac zahŕňa tieto úkony:

- Kontrolu pripojenia k e-mailovým serverom Prüm.
- Vyčistenie systému od dočasných dát
- Kontrola procesu zálohovania a archivovania
- Kontrola funkčnosti informačného systému

c) Požiadavky na riešenie incidentov

- odstránenie všetkých chýb, chybných funkcií alebo porúch v softvéri, ktoré boli spôsobené haváriou hardvéru, narušením systému alebo v dôsledku výpadku elektrickej energie, klimatizácie príp. iným spôsobom,
- distribúcia sprístupnených opráv a nových verzií softvéru (okrem CODIS) od výrobcu spolu s prevádzkovou dokumentáciou a ich inštalácia bezodkladne
- distribúcia dokumentácie na odstránenie problémov v softvéri pre prípady nevyžadujúce opravu softvéru ale iba jeho nastavení,
- dodávka vylepšení a doplnkov v softvéri (update/upgrade) týkajúcich sa softvéru používaného na komponentoch špecifikovaných v bode I,
- inštalácia objednávatelom schválenej aktuálnej verzie (update) CODIS, aplikácií a jednotlivých podsystémov
- analýzu a opravu ohlásených porúch dodaného softvéru pre systémy DNA/CODIS podľa lehôt špecifikovaných v klasifikačnom systéme incidentov,
- profylaxia a kontrola systému a príslušenstva v miestach inštalácie štyri krát ročne a vystavenie protokolu o vykonaných úkonoch
- spracovanie podkladov na servis výpočtovej techniky, vypracovanie zoznamu dielov určených na obmenu a ich jednoznačného zadefinovania s presnou identifikáciou produktového čísla podľa katalógu výrobcu, po odsúhlasení objednávatelom ich dodanie s následným servisom zabezpečujúcim kompletnú funkčnosť systému
- servis a obmena výpočtovej techniky pracovísk DNA databázy (DNA pracovné stanice a zostava školiacej stanice s príslušenstvom). Obmena sa vykoná na základe servisnej prehliadky a odporúčaní servisného technika, v rozsahu maximálne štrnástich zariadení za obdobie platnosti zmluvy ekvivalentmi s porovnateľným alebo lepším hodnotením v benchmarku PassMark oproti aktuálnym hodnotám,
- servis a obmena výpočtovej techniky datacentra DNA databázy podľa bodov (centrálny a testovací server, zálohovacie a archivačné zariadenia a mail server pre medzinárodnú komunikáciu).
- Obmena sa vykoná na základe servisnej prehliadky a odporúčaní servisného technika, minimálne však jedenkrát za zmluvné obdobie, ekvivalentmi s porovnateľným alebo lepším hodnotením v benchmarku PassMark oproti aktuálnym hodnotám.

d) Ďalšie požiadavky

- podporu technického pracovníka zhotoviteľa na mieste inštalácie centrálného systému v prípade potreby
- podporu technického pracovníka poskytovateľa cez vzdialený prístup

- náklady spojené s účasťou dvoch pracovníkov užívateľa na výročnej konferencii užívateľov systémov CODIS
- náklady spojené s účasťou dvoch pracovníkov užívateľa na štyroch európskych konferenciách administrátorov DNA databáz alebo forenzných konferenciách za obdobie platnosti zmluvy,
- povinnosť informovať objednávateľa o nových produktoch, ktoré budú k dispozícii ako i o cenách a ostatných dodacích podmienkach.
- každoročne predložiť objednávateľovi, k 31. januáru daného roka, technickú správu o stave informačného systému.

e) Špecifikácia preexistenčných SW, používaných v informačnom systéme CODIS

(MV SR nedisponuje zdrojovými kódmi preexistenčných SW)

- I. počítačové programy Poskytovateľa alebo tretích osôb, ktoré boli vytvorené nezávisle od Informačného systému a ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW),
 1. CODIS
 2. Veeam backup and replication 9.5
 3. Adobe reader X
 4. Google chrome Version 72
 5. Mozilla Firefox 101
 6. MSSQL 2008, 2012 a 2016
 7. MSSQL SERVER Tools 18

- II. počítačové programy Poskytovateľa alebo tretích osôb, ktoré boli vytvorené nezávisle od Informačného systému a ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW).
 1. CODISWEB

- III. open source počítačové programy Poskytovateľa alebo tretích osôb, ktoré boli vytvorené nezávisle od Informačného systému a ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistenčný open source SW).
 1. VAMP server 64
 2. Active perl 5.26.3
 3. Wild fly 11

Príloha č. 2: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99%	• 99% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 87 hod. • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

Príloha č. 3: Štruktúrovaný rozpočet SLA Zmluvy

Štruktúrovaný rozpočet

Dodávateľ: Technopol International, a.s. 852 50 Bratislava, Kutlíkova 17, kontakt: Ing. Mária Barillová, mail: barillova@technoDol.sk. mobil: +421903716209							
Por. č.	Názov poskytovanej služby	Počet jednotiek	Jednotková cena v EUR bez DPH	DPH (%)	Výška DPH (EUR)	Cena celkom bez DPH	Cena celkom s DPH
1.	Softvérové podporné služby pre informačný systém Jednotka = 12 mesiacov	4	171 000,00	20 %	34 200,00	684 000,00	820 800,00
2.	Drobné požiadavky na zmenu Jednotka = človekoden	160	1 200,00	20 %	240,00	192 000,00	230 400,00
Celková cena za poskytnutie predmetu zákazky vyjadrená v EUR bez DPH						876 000,00	1 051 200,00

Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov



Technopol International

Technopol International, a.s.
Kutlíkova 17,
852 50 Bratislava

Ministerstvo vnútra SR
Pribinova 2
812 72 Bratislava

Bratislava, 20.12.2022

Č.p.: .

Čestné vyhlásenie

Servisné podporné služby DNA/CODIS ID34107

Technopol International, a.s. so sídlom Kutlíkova 17, 852 50 Bratislava, zastúpená Ing. Alexandrom Čerevkom, CSc., predsedom predstavenstva a generálnym riaditeľom týmto vyhlasuje, že :

- Nemá žiadnych subdodávateľov a splnenie podmienok zmluvy zabezpečí vlastnými kapacitami

Ing. Alexander Č e r e v k a, CSc.
Predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

Príloha č. 5: Oprávnené osoby zmluvných strán

a) Za Objednávateľa:

- i. Meno a funkcia: Mgr. Jana Odlerová, riaditeľka odboru prírodného skúmania a kriminalistických analýz KEU PZ
- ii. Telefonický kontakt: -
- iii. e-mail: jana.odlerova@minv.sk

b) Za Poskytovateľa:

- i. Meno a funkcia: Ing. Tibor Lörincz, člen predstavenstva a riaditeľ obchodnej skupiny
- ii. Telefonický kontakt: -
- iii. e-mail: lorincz@technopol.sk