ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU – Servisná zmluva pre informačný systém osobných záznamov o cestujúcich – Passenger Name Record (IS PNR)

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

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

medzi:

Názov: **MINISTERSTVO VNÚTRA SR**

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 00 151 866

IČ DPH:

Zastúpená: [●]

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000180023

Kód banky: 8180

IBAN/SWIFT: SK7881800000007000180023

(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

Obchodné meno: **[poskytovateľ]**

Sídlo: [sídlo]

IČO: [●]

IČ DPH: [●]

Osoba oprávnená konať: [●]

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●]

Bankové spojenie (názov banky): [●]

Číslo účtu: [●]

Kód banky: [●]

IBAN/SWIFT: [●]

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

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

1. PREAMBULA
   1. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému osobných záznamov o cestujúcich - Passenger Name Record (ďalej len „**IS PNR**“), ktorý zabezpečuje systematické zhromažďovanie, spracovávanie a uchovávanie osobných údajov o cestujúcich v leteckej doprave (ďalej len „**PNR**“), ktoré sa využívajú na účely prevencie, odhaľovania, vyšetrovania a stíhania teroristických trestných činov a závažnej trestnej činnosti. Leteckí dopravcovia prevádzkujúci lety medzi treťou krajinou a územím aspoň jedného členského štátu EÚ majú povinnosť zaslať údaje PNR príslušným orgánom tohto členského štátu.
   2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci zabezpečuje technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj IS PNR .
   3. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalj len „**ZVO**“) na obstaranie zákazky s názvom Servisná zmluva pre informačný systém osobných záznamov o cestujúcich – Passenger Name Record (IS PNR)***,*** 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 IS PNR (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“ alebo „**predmet Verejného obstarávania**“).
   4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné technické a odborné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom podľa Súťažných podkladov Verejného obstarávania a tejto Zmluvy nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
   5. Za riadne, plne funkčné, bezporuchové a nepretržité prevádzkovanie IS PNR 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:
2. DEFINÍCIE POJMOV
3. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
   * 1. **Človekodeň** alebo **MD** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
     2. **Človekohodina** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
     3. **Projektový manažér Objednávateľa** (určený Objednávateľom)a **Projektový manažér Poskytovateľa** uvedený v Prílohe č. 11 tejto Zmluvy sa pre účely tejto Zmluvy rozumie osoba zodpovedná za plánovanie a koordináciu činností zo strany Objednávateľa/Poskytovateľa, oprávnená informovať Riadiaci výbor o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy a preberať o potvrdzovať práce a služby vykonané podľa tejto Zmluvy.
     4. **Riadiaci výbor** najvyšší riadiaci orgán určený na riadenie a plnenie predmetu tejto Zmluvy a akceptačného konania. Je zložený zo zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa.
     5. **IS PNR, Systém, Informačný systém** alebo **Dielo** je Informačný systém osobných záznamov o cestujúcich - Passenger Name Record, ktorý je Dielom a ktorý pozostáva z technických prostriedkov (HW)  a programového vybavenia /softwaru (APV a SW), ktorého komponenty alebo časti boli dodané na základe Zmluvy o dielo. Predmetom tejto SLA Zmluvy je podpora, údržba a rozvoj IS PNR.
     6. **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 15 tejto Zmluvy, ktorá musí kumulatívne spĺňať nasledovné predpoklady:
4. 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,
5. 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,
6. 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,
7. 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), a
8. ktorá nie je prístupná z verejne dostupných zdrojov.
   * 1. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
     2. **Vada** alebo tiež **Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na 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 nefuknčnosť 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.
     3. **Doba neutralizácie incidentu** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS PNR formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS PNR, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS PNR je v porovnaní s dokumentáciou IS PNR (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 IS PNR Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.
     4. **Doba trvalého vyriešenia** je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť IS PNR, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS PNR bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IS PNR (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
     5. **Malá úprava** predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS PNR, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS PNR, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS PNR, kde prácnosť jednej malej úpravy je najviac 15 (pätnásť) MD.
     6. **ServisDesk** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely IS PNR pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
     7. **Komponent** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS PNR v zmysle Zmluvy o dielo.
     8. **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS PNR, 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.
     9. **Incident kategórie B** alebo **Bežný incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS PNR alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie IS PNR ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
     10. **Incident kategórie A** alebo **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS PNR ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti IS PNR, ktorá obmedzuje použitie IS PNR v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom IS PNR, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS PNR na stanovený účel.
     11. **Incident kategórie C** alebo **Nekritický incident** je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS PNR, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
     12. **HW** znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
     13. **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť IS PNR a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
     14. **SW 3. strany** alebo **softvér 3. strany**  je softvérový produkt tretej strany, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť IS PNR a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
     15. **APV** je programové vybavenie/software obsiahnuté v  Diele.
     16. **Vyhláška č. 401/2023 Z. z.** je Vyhláška č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky z 9. októbra 2023 o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
     17. **Metodika zabezpečenia** je dokument špecifikovaný v bode 3.9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
9. **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
10. **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
11. **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.
12. **Nariadenie GDPR** je Nariadenie Európskeho parlamentu a  Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 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 osobných údajov).
13. **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
14. **Objednávkové služby** sú služby popísané v bode 4.4 SLA Zmluvy.
15. **Paušálne služby** sú služby popísané v bode 4.2 SLA Zmluvy.
16. **Poskytovateľ** je úspešný uchádzač, poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
17. **Oprávnená osoba Objednávateľa** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 17, bod 17.3, písm. a) tejto SLA Zmluvy.
18. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** alebo **Zodpovedná osoba Poskytovateľa** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 17 bod 17.3 písm. b) tejto  SLA Zmluvy.
19. **Služby** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja IS PNR v súlade s touto SLA Zmluvou.
20. **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
21. **Vyhláška o riadení projektov** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z.o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
22. **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
23. **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.
24. **Zákon o KB** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
25. **Zákon o ITVS** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
26. **Zákon o registri partnerov verejného sektora** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
27. **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.
28. **Zmluva** alebo tiež **SLA Zmluva** je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.
29. **Zmluva o dielo** je zmluva č. SITB-V-8-49/2017-OB-OZRA zo dňa 5.10.2017 v znení jej dodatkov, uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ako  zhotoviteľom, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný informačný systém IS PNR.
30. **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
    1. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatočné písmeno, je tomu tak len pre uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatočným písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.
    2. Ak z kontextu tejto Zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien.
31. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
    1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil so všetkými podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu stanovenú Súťažnými podkladmi a ostatnými dokumentami Verejného obstarávania, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
    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 v súlade s podmienkami Verejného obstarávania a tejto Zmluvy.
    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 jeho konečným užívateľom výhod zapísaným v registri partnerov verejného sektora nie je:

* prezident Slovenskej republiky,
* člen vlády,
* vedúci ústredného orgánu štátnej správy, ktorý nie je členom vlády,
* vedúci orgánu štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou,
* sudca Ústavného súdu Slovenskej republiky alebo sudca,
* generálny prokurátor Slovenskej republiky alebo prokurátor,
* verejný ochranca práv,
* predseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky a podpredseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky,
* štátny tajomník,
* generálny tajomník služobného úradu,
* prednosta okresného úradu,
* primátor hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, primátor krajského mesta alebo primátor okresného mesta, alebo predseda vyššieho územného celku.
  1. Poskytovateľ výslovne vyhlasuje, že pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvoril poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy v rámci súčinnosti k podpisu tejto SLA Zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
  2. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
  3. Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom vyvinul maximálne úsilie pre zabezpečenie programového vybavenia a IT infraštruktúru v súlade s touto Zmluvou, a to takým spôsobom, aby plnenie povinností Poskytovateľom bolo objektívne možné a bolo v súlade s touto Zmluvou.
  4. 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.
  5. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
  6. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2024/04/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf>). Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
  7. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bezodkladne prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

1. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
   1. Predmetom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory a údržby IS PNR, pričom ide o poskytovanie služieb zahŕňajúcich pozáručný autorizovaný servis IS PNR, služby tecnickej podpory a údržby IS PNR vrátane riešenia incidentov, malé úpravy, služby na objednávky služby zabezpečujúce bezpečnosť IS PNR a služby zabezpečujúce splnenie požiadaviek na projektové riadenie IS PNR, ako aj zabezpečenie služieb technickej podpory a údržby, ktorá zahŕňa zabezpečenie garantovanej funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti IS PNR tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzku IS PNR a z ďalšej možnej úpravy, ktorá zahŕňa modernizáciu a/alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov alebo úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa informačný systém integruje alebo môže integrovať, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy a ostatnými súvisiacimi relevantnými dokumentmi, ktoré prijala vláda Slovenskej republiky.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja IS PNR v  rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
   3. Podrobná špecifikácia obsahu, rozsahu a spôsobu plnenia Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“) v maximálnom rozsahu 1100 človekodní počas trvania tejto SLA Zmluvy.
   5. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
   6. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
      1. metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
      2. štandardy pre release a deployment manažment,
      3. štandardy pre dokumentáciu,
      4. štandardy pre testovanie,
      5. štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
      6. iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,

sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.

* 1. 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 12 SLA Zmluvy.
  2. 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. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
  4. Účelom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení predmetu tejto Zmluvy.

1. RIADENIE ZMLUVY
   1. Zmluvné strany sa dohodli, že podstatnou úlohou Projektového manažéra Objednávateľa a Projektového manažéra Poskytovateľa bude:
      * 1. koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť oboch Zmluvných strán,
        2. operatívne prijímať rozhodnutia, ktoré budú predchádzať prípadným problémom v prevádzke predmetu tejto Zmluvy,
        3. eskalovať otázky a problémy, pri ktorých je nutná súčinnosť vrcholového manažmentu Zmluvných strán,
        4. na pravidelnej báze prerokovať plnenie tejto Zmluvy,
        5. zabezpečovať plynulé plnenie predmetu tejto Zmluvy a odstraňovať prekážky, ktoré bránia plynulému plneniu predmetu a účelu tejto Zmluvy.
   2. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany deklarujú, že Projektový manažér Objednávateľa ani Projektový manažér Poskytovateľa nemá oprávnenie prijímať také rozhodnutie a zaväzovať Zmluvné strany takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy, alebo by mal za následok zmenu ceny za služby uvedené v tejto Zmluve, resp. úhradu nákladov, ktoré neboli dohodnuté v tejto Zmluve, alebo vznik nových práv a povinností Zmluvných strán neuvedených v tejto Zmluve.
   3. Zmluvné strany si osobitne písomne dohodnú ďalšie práva a povinnosti Projektového manažéra Objednávateľa a Projektového manažéra Poskytovateľa v rozsahu a v súlade s touto Zmluvou.
2. JAZYK ZMLUVY A KOMUNIKÁCIA
   1. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požaduje na základe Zmluvy, sa vyhotoví, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu. Za písomnú komunikáciu sa považuje aj komunikácia prostredníctvom ServiceDesk alebo elektronickej pošty (e-mail), ak nie je v Zmluve uvedené inak.
   2. Dokumenty odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo neskôr písomne oznámené, sa považujú za prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačeným poštou a v posledný deň úložnej lehoty zásielky, aj keď si ju druhá Zmluvná strana neprevzala.
   3. Jazyk Zmluvy a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a tretími osobami je slovenský jazyk.
3. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB
   1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky, resp. sídlo alebo priestory Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu , Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 11 SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy, pričom požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 48 mesiacov od dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, čo predstavuje dobu trvania tejto Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži písomnou dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom. Pre predĺženie lehoty na plnenie je nevyhnutné kladné písomne stanovisko Projektového manažéra Objednávateľa.
   3. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak mu bola doručená písomná objednávka Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
   4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu v súlade s Prílohou č. 7 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
   5. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 7.4 tohto článku SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. 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.
   6. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
   7. 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.
4. RIEŠENIE INCIDENTOV
   1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
      1. Bežné incidenty (incidenty kategórie B),
      2. Kritické incidenty (incidenty kategórie A),
      3. Nekritické incidenty (incidenty kategórie C).
   2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS PNR, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
      1. pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
      2. pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od momentu nahlásenia Bežného incidentu,
      3. pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
      1. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
      2. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti IS PNR (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. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
      1. Nekritický incident najneskôr do 8 pracovných dní,
      2. Bežný incident najneskôr do 2 pracovných dní,
      3. Kritický incident najneskôr do 1 pracovného dňa,
   6. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli na nasledujúcich kategóriách chýb/incidentov, ich prioritách a dobách odozvy a neutralizácie:

| **Kategória chýb** | **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba neutralizácie incidentu do** |
| --- | --- | --- | --- |
| Kritická (kategória A) | Veľmi vysoká | do 2\* hodín | 8\* hodín |
| Vážna (kategória B) | Vysoká | do 4\* hodín | 1 pracovného dňa |
| Drobná (kategória C) | Normálna | do 8\* hodín | 5 pracovných dní |

* 1. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) 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 desiatich (10) dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
  2. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
     1. telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
     2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
     3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby, doby neutralizácie incidentov a dostupnosť systémov podľa špecifikácií v Prílohe č. 3.

1. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB
   1. Poskytovateľ je pri podpise Zmluvy povinný predložiť Objednávateľovi dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 4.2 SLA Zmluvy v znení pripomienok Objednávateľa v súlade s poskytnutím súčinnosti pred podpisom Zmluvy a v súlade s podmienkami stanovenými Verejným obstarávaním.
   2. Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 4.2 SLA Zmluvy aspoň dvadsať (20) kalendárnych dní pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami.
   3. Objednávateľ je oprávnený pred podpisom SLA Zmluvy Zmluvnými stranami zaslať pripomienky k dokumentácií Paušálnych služieb a  rozsahu v akom budú poskytované najneskôr desať (10) kalendárnych dní pred podpisom SLA zmluvy Zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný v lehote do podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami, pripomienky zapracovať alebo odmietnuť ich zapracovanie, pričom záverečnú podobu Paušálnych služieb vrátane rozsahu a mieri ich poskytovanie potvrdia Zmluvné strany podpisom SLA Zmluvy.
   4. Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na digitálnom nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
   5. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do desiateho (10.) dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
   6. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ je oprávnený akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet defektov** |
| **Kritická** | Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS PNR, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | **0** |
| **Bežná** | Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu IS PNR, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | **3** |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb, predmetom ktorých je poskytnutie softvérových služieb, alebo služieb zahŕňajúcich zmenu, úpravu alebo doplnenie zdrojového kódu, odovzdá Objednávateľovi spolu s akceptačným testom aj zdrojový kód s príslušnou dokumentáciou k poskytnutým Objednávkovým službám.
  2. Predpokladom pre akceptáciu ostatných (nesoftvérových) Objednávkových služieb je realizovanie pripomienkovacieho konania k Objednávkovým službám, v ktorom bude posúdene voči špecifikácii uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží podmienky stanovené Verejným obstarávaním a štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS,** a tiež **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. 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 a uvedené sa bude považovať za podstatné porušenie Zmluvy
  4. Riadne a včasné poskytnutie Objednávkových služieb písomne potvrdí Objednávateľ akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 8 SLA Zmluvy.
  5. V prípade ak Objednávateľ nemá výhrady k poskytnutým Objednávkovým službám Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade akceptácie Služieb Objednávateľom s povoleným počtom defektov podľa bodu 9.6. tohto článku tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný defekty odstrániť na vlastné náklady v lehotách podľa Akceptačného protokolu.

1. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
   2. V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 13 a 14 tejto SLA Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu dvanástich (12) mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti Objednávateľom s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou,ktoré je však povinný Poskytovateľ preukázať.
   3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne najneskôr však v primeranej lehote upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy vád:
      1. Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B v zmysle Zmluvy o Dielo;
      2. O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám úrovne C v zmysle Zmluvy o Dielo. V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
   4. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky IS PNR 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. 8 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 je Poskytovateľ povinný dodržať dobu neutralizácie a dobu trvalého vyriešenia incidentov súlade s touto Zmluvou.
   5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne a včas (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A, B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
   1. Objednávateľ sa zaväzuje:
      1. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
      2. zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
      3. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
      4. 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,
      5. zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
      6. zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
      7. 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.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
      1. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
      2. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
      3. pravidelne, 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 (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
      4. pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
      5. 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,
      6. predložiť platné potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti minimálne na stupeň utajenia Vyhradené s typom prístupu podľa § 1 ods. 1 písm. a) a b), § 1 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 301/2013 Z. z. o priemyselnej bezpečnosti a o bezpečnostnom projekte podnikateľa alebo ekvivalent potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti podnikateľa vydaný oprávneným orgánom cudzieho štátu preukazujúci splnenie podmienok na požadovaný typ prístupu podnikateľa k utajovaným skutočnostiam, vydané Národným bezpečnostným úradom počas celej doby trvania tejto SLA zmluvy, a to aj v mene všetkých svojich subdodávateľov v zmysle čl. 21 tejto SLA zmluvy.
3. Porušenie povinností podľa článku 11 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 11 bod 11.2 písm. a) a písm. f) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.
4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

12.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté riadne a včas na základe tejto SLA Zmluvy cenu stanovenú v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, ktorá je výsledkom Verejného obstrávania :

* + 1. Paušálne služby – Služby technickej podpory a údržby pre IS PNR vo výške XXX EUR (slovom: XXX eur) bez DPH mesačne v súlade s Prílohou č. 7 tejto Zmluvy (Štruktúrovaný rozpočet);
    2. Objednávkové služby – na základe osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „Objednávkové služby“), ktorých obsah bude definovaný na základe dohody Zmluvných strán formou písomných objednávok Objednávateľa, postupom podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, vo výške v súlade s Prílohou č. 7 tejto Zmluvy (Štruktúrovaný rozpočet ) podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 7.4 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „objednávky“ alebo samostatne ako „objednávka“).
  1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
  2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 12.1 písm. a) tohto článku SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. 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.
  3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 12.1 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. 12 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy. Počet MD a odplata za poskytnutie Objednávkových služieb nesmie počas účinnosti SLA Zmluvy presiahnuť limit plnenia 1100 (tisícsto) MD bez DPH. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať limity plnenia Objednávkových služieb. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tejto Zmluvy nemožno vykladať ako povinnosť Objednávateľa objednať si u Poskytovateľa Objednávkové služby a Objednávateľ si vyhradzuje právo neobjednať Objednávkové služby. Predmetom fakturácie bude len skutočné množstvo objednaných a dodaných Objednávkových služieb v súlade s touto Zmluvou.
  4. Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
  5. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
  6. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. 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.
  7. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.
  8. V prípade, ak nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny Služieb poskytnutých v príslušnom kalendárnom mesiaci, Poskytovateľ je oprávnený vyúčtovať túto časť ceny prostredníctvom faktúry dodatočne.

1. ZDROJOVÝ KÓD
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi zdrojový kód a informácie potrebné na tvorbu, údržbu, spracovanie a modifikáciu autorského diela bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, a to v elektronickej forme na dátovom nosiči alebo prístupom do elektronického nástroja, kde sú tieto informácie zdokumentované (archivované). Ďalšie informácie týkajúce sa odovzdania zdrojového kódu sú uvedené v prílohe č. 9 tejto SLA Zmluvy.
   2. **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení tejto Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).
   3. Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 2 tejto SLA Zmluvy nezahŕňajú vytvorenie Modulu.
   4. Vytvorený zdrojový kód Služieb vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (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.
   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.) takejto časti Služieb. 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).
   6. Pre vylúčenie pochybnosti Poskytovateľ výslovne vyhlasuje, že Objednávateľ má v súlade s touto Zmluvou právo zdrojový kód užívať, zasahovať do neho a meniť ho, či už sám, alebo prostredníctvom tretej osoby, napríklad iného dodávateľa.
   7. Poskytovateľ výslovne uvádza, že Objednávateľ je oprávnený sprístupniť tretej osobe (napr. inému dodávateľovi) informácie a podklady, súvisiace s riešením, ako napríklad schémy, zdrojové kódy, technické popisy a ďalšiu dokumentáciu vytvorenú Poskytovateľom.
   8. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi využívať dáta vytvorené v súvislosti s touto Zmluvou (aplikačné, projektové).
   9. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi kvalitný zdrojový kód, t. j. spolu so všetkou potrebnou dokumentáciou, príručkami, manuálmi, komentármi k zdrojovému kódu a poskytnúť Objednávateľovi všetko potrebné know how k zdrojovému kódu v súlade s touto Zmluvou.
2. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
   1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
      1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky autorského diela a/alebo počítačového programu v zmysle Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“),
      2. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW)**,
      3. 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. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW)**,
      4. použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentný open source SW)**,

je k týmto súčastiam IS PNR poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol IS PNR vytvorený alebo akýkoľvek iný účel podľa uváženia Objednávateľa. Poskytnutie licencie je viazané na moment poskytnutia Služieb, tzn. že Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom poskytnutia Služieb.

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program a/alebo autorské dielo chránené autorským právom alebo jeho časť, poskytnutím Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program a/alebo autorské dielo ako licenciu nevýhradnú časovo neobmedzenú a územne neobmedzenú, t.j. Poskytovateľ udeľuje licenciu v neobmedzenom rozsahu a na všetky spôsoby použitia najmä nie však výlučne v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol IS PNR vytvorený podľa preambuly SLA Zmluvy alebo akýkoľvek iný účel podľa uváženia Objednávateľa (ďalej aj ako „licencia“). Táto licencia zahŕňa najmä právo Objednávateľa bez akéhokoľvek ďalšieho súhlasu Poskytovateľa:
* autorské dielo používať všetkými spôsobmi známymi ku dňu účinnosti licencie na účely plnenia úloh Objednávateľa,
* vyhotovovať rozmnoženiny, vypožičať, spracovať alebo akýmkoľvek spôsobom a v akejkoľvek forme zverejňovať autorské dielo, a to za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania autorských diel,
* vykonávať preklad a adaptáciu autorského diela,
* autorské dielo ďalej spracovávať, upravovať, rozvíjať, meniť, vykonávať k nim užívacie práva a vytvárať z nich odvodené dielo, ako aj právo udeľovať súhlas tretím osobám k vykonávaniu týchto činností a takto spracované, upravené alebo odvodené dielo ďalej užívať v rozsahu licencie za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania diela,
* udeľovať práva na využívanie autorského diela v rozsahu práv poskytnutých Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy (právo udeliť sublicenciu) bez nároku na odplatu, a to za účelom plnenia úloh Objednávateľa mimo komerčného využívania autorského diela,
* právo na dokončenie, zmenu alebo iný zásah do autorského diela, ako aj právo na spätnú dekompiláciu autorského diela, a to vrátane práv k zdrojovému kódu.
  1. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie Služieb v súlade s účelom na aký budú vytvorené, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a, Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
  2. Licencia podľa bodu 14.2 a 14.3 tohto článku 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.
  3. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom poskytnutia Služby, ktorá príslušný počítačový program a/alebo autorské dielo obsahuje. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne písomne inak vo forme dodatku k tejto Zmluve.
  4. Odmena za udelenie licencie k  Službám spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy a odovzdanie zdrojového kódu v súlade s touto Zmluvou a podľa prílohy č. 10 je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 12 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **10 %** hodnoty Služby.
  5. 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. 12 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
  6. 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 súčastiam plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
  7. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
     1. Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny 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.
     2. 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 bodom 14.2 tohto článku 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.
     3. Ide o „preexistentný open source SW“, tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v  súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
  8. Za predpokladu, že licencie podľa bodu 14.7 písm. a) až c) tohto článku tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ  schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
  9. 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.
  10. 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. 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.
  12. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
  13. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa a bez povinnosti o tom oboznámiť Poskytovateľa, oprávnený udeliť iným orgánom verejnej moci Slovenskej republiky a iným subjektom verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie Autorského diela , vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu) ako aj vrátane v ich zriaďovateľskej pôsobnosti. Za udelenie sublicencie podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa neprináleží Poskytovateľovi žiadne finančné plnenie zo strany Objednávateľa a/alebo subjektu, ktorému Objednávateľ udelil sublicenciu.

1. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
   1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia GDPR a § 5 písm. p) zákona o ochrane osobných údajov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 nariadenia GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
   2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
   3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu 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.
   4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
      1. boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
      2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
      3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
      4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
   5. 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.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 2 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.
   7. V prípade, ak bude pre plnenie predmetu tejto SLA Zmluvy nevyhnutné postúpenie utajovanej skutočnosti z Objednávateľa na Poskytovateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje  uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o postúpení utajovaných skutočností v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. BEZPEČNOSŤ
   1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z., a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve vrátane Vyhlášky úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.
   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.
   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 zraniteľnosti. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
      1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované v nadväznosti na ich platnosť a sú ošetrené;
      2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
      3. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
      4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
      5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
      6. systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
      7. všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
      8. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
      9. všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje  použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
      10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktívít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
      11. a vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
      12. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činnosti v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.
   5. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy zaväzuje uzatvoriť s Objednávateľom osobitnú zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle § 19 ods. 2 Zákona o KB.
   6. Nedodržanie bezpečnostných zásad a pravidiel Poskytovateľom podľa tohto článku tejto Zmluvy sa bude považovať podstatné porušenie Zmluvy.
3. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA
   1. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu v súlade s čl. 2 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5-dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto bodu druhej Zmluvnej strane.
   2. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
      1. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
      2. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
      3. sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
      4. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
      5. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť;
      6. poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy;
      7. zabezpečujú vykonávanie práv a povinností z tejto Zmluvy.
   3. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
      1. za Objednávateľa:

* Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Objednávateľa
* Telefonický kontakt: [●]
* e-mail: [●]
  + 1. za Poskytovateľa:
* Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa
* Telefonický kontakt: [●]
* e-mail: [●]
  1. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. V prípade, ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane alebo vyhotovením protokolu o zmene oprávnených osôb, ktorý opatria podpisom.
  2. Kvalifikácia a kompetencie Personálu Poskytovateľa.
  3. Poskytovateľ vyhlasuje, že Personál Poskytovateľa je riadne a plne kvalifikovaný, kompetentný a  má dostatočné skúsenosti vo svojich príslušných odboroch s poskytovaním Služieb.
  4. Poskytovateľ vyhlasuje, že predmet Zmluvy bude zabezpečovať prostredníctvom expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO, ktoré stanovil Objednávateľ v Prílohe č. 5 Súťažných podkladov v tomto Verejnom obstarávaní, ako aj v Prílohe č. 11 tejto SLA Zmluvy. V prípade ak v priebehu plnenia tejto SLA Zmluvy dôjde k zmene expertov/Personálu Poskytovateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje, že nový expert bude spĺňať podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO stanovené Objednávateľom v Prílohe č. 5 Súťažných podkladov a v Prílohe č. 11 v tejto SLA Zmluve pre túto verejnú súťaž. Poskytovateľ je povinný o tejto zmene bezodkladne informovať Objednávateľa a zároveň Objednávateľovi preukázať, že nový expert spĺňa podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO stanovené Objednávateľom v Prílohe č. 5 Súťažných podkladov a v Prílohe č. 11 tejto SLA Zmluvy. V prípade ak navrhovaný nový expert bude spĺňať podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO stanovené Objednávateľom v Prílohe č. 5 Súťažných podkladov a v Prílohe č. 11 tejto SLA Zmluvy, Objednávateľ písomne odsúhlasí nového experta, ktorého môže Poskytovateľ použiť na plnenie predmetu tejto Zmluvy.

1. SÚČINNOSŤ
   1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 11, bod 11.1 písm. a), čl. 11, bod 11.2 písm. a) a čl. 17, 17.2 e) tejto SLA Zmluvy.
   2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek v nevyhnutnom rozsahu potrebných pre splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
   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 šesť (6) mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.
2. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV
   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 SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA 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 SLA Zmluvy.
   3. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 19.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
   4. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
   5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA 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 SLA Zmluvy.
   6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
   7. Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
3. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
   1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
   2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
   3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
   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 nedbanlivosti.
   5. 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 vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
   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.
   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. Pre vylúčenie za okolnosti vyššej moci sa považujú vonkajšie, neodvrátiteľné a nepredvídateľné udalosti ako napr. rôzne prírodné katastrofy alebo vojnové konflikty.
   8. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom poskytnutia príslušnej Služby.
4. SUBDODÁVATELIA
   1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov za predpokladu splnenia podmienok platných pre subdodávateľov uvedených v tomto článku tejto Zmluvy a podmienok stanovených Verejným obstarávaním. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že všetci jeho subdodávatelia budú mať vydané a budú schopní kedykoľvek predložiť platné potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti minimálne na stupeň utajenia Vyhradené s typom prístupu podľa § 1 ods. 1 písm. a) a b), § 1 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 301/2013 Z. z. o priemyselnej bezpečnosti a o bezpečnostnom projekte podnikateľa alebo ekvivalent potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti podnikateľa vydaný oprávneným orgánom cudzieho štátu preukazujúci splnenie podmienok na požadovaný typ prístupu podnikateľa k utajovaným skutočnostiam, vydané Národným bezpečnostným úradom počas celej doby trvania tejto SLA zmluvy.
   4. 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. 9.
   5. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
   6. 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 20.3 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 9 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
   7. 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 21.3 SLA Zmluvy.
   8. 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 trvania SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
   9. 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.
   10. 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.
   11. 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 doručením 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.
   12. Poskytovateľ zodpovedá za to, že ak je subdodávateľom 3. osoba, prostredníctvom ktorej sa preukazovalo splnenie podmienok účasti podľa Prílohy č. 5 Súťažných podkladov tejto verejnej súťaže, a dôjde k nahradeniu tejto osoby novým subdodávateľom, tak aj nový subdodávateľ musí spĺňať tie isté podmienky účasti ako pôvodný subdodávateľ.
5. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
   1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, 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.
   2. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť incidenty v lehotách uvedených v Prílohe č. 4, Objednávateľovi vznikol nárok:
      1. pri nedodržaní Reakčnej doby pri Kritickom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý začatý deň presahujúcu zmluvne garantovanú Reakčnú dobu,
      2. pri nedodržaní Reakčnej doby pri Bežnom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý začatý deň presahujúce zmluvne garantovanú Reakčnú dobu,
      3. pri nedodržaní Reakčnej doby pri Nekritickom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 0,25% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Reakčnú dobu,
      4. pri nedodržaní Doby neutralizácie incidentu pri Kritickom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý začatý deň presahujúci zmluvne garantovanú Dobu neutralizácie incidentu,
      5. pri nedodržaní Doby neutralizácie incidentu pri Bežnom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Dobu neutralizácie incidentu,
      6. pri nedodržaní Doby neutralizácie incidentu pri Nekritickom incidente na zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z ceny Paušálnych služieb na príslušný mesiac za každý deň presahujúci zmluvne garantovanú Dobu neutralizácie incidentu.
   3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), 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.
   4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby.
   5. 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.
   6. 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.
   7. Zmluvná pokuta je splatná do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej zaplatenie.
   8. Ak Poskytovateľ poruší zmluvné povinnosti v zmysle článku 3, bodu 3.3. tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z celkovej ceny za predmet zákazky podľa Prílohy č. 7 (Štruktúrovaný rozpočet ceny) tejto Zmluvy.
   9. Ak Poskytovateľ poruší zmluvné povinnosti v zmysle článku 11, bodu 11.2, písm. f) tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške  5 % z celkovej ceny za predmet zákazky podľa Prílohy č. 7- (Štruktúrovaný rozpočet ceny) tejto Zmluvy.
   10. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa zaplatenie zákonných úrokov z omeškania z nezaplatenej sumy za každý deň omeškania.
6. ZMENY ZMLUVY
   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.
   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.
   3. Zmluvu možno meniť len formou písomných očíslovaných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
7. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY
   1. Táto SLA Zmluva zaniká:
      1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
      2. písomnou dohodou Zmluvných strán,
      3. písomným odstúpením od SLA Zmluvy,
      4. 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.
   2. Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy može Objednávateľ 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 táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v v osobitnom 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.
   3. V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Objednávateľ oprávnený od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedel.
   4. V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy, ak Poskytovateľ nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá mu na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
   5. Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí siedmich (7) pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 24 tejto Zmluvy.
   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.
   7. Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
   8. V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 24.6 tohto článku SLA zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
   9. V prípade zániku SLA zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 18 SLA zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 22 SLA zmluvy.
8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
   1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
   2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na štyridsaťosem (48) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
   3. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v znení neskorších predpisov a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
   4. 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.
   5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
      1. Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia;
      2. Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia;
      3. Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb;
      4. Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb;
      5. Príloha č. 5: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia;
      6. Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby;
      7. Príloha č. 7: Štruktúrovaný rozpočet ceny;
      8. Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby;
      9. Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov;
      10. Príloha č. 10: Odovzdanie zdrojového kódu;
      11. Príloha č. 11: Podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO.
   6. Zmluvné strany svojimi podpismi potvrdzujú, že si SLA Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, a že ich vôľa je slobodná a vážna.
   7. Táto SLA Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe s platnosťou originálu v súlade so zákonom 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 a v súlade so zákonom č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade podpisu SLA Zmluvy v listinnej podobe sa SLA Zmluva vyhotovuje v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

V Bratislave, dňa \_\_\_.\_\_\_.\_\_\_\_\_\_ V Bratislave, dňa \_\_\_.\_\_\_.\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | **Poskytovateľ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **[verejný obstarávateľ/obstarávateľ]**  Meno:  Funkcia: | **[poskytovateľ]**  Meno:  Funkcia: |

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

## Keďže technická dokumentácia k  systému osobných záznamov o cestujúcich - Passenger Name Record (ďalej len „IS PNR“) je vyhradená, je k nahliadnutiu na Odbore bezpečnosti SITB MV SR, Pribinova 2, Bratislava.

## Paušálne služby – Služby technickej podpory a údržby pre IS PNR vo výške XXX EUR (slovom: XXX eur) bez DPH mesačne;

V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa požaduje poskytovanie servisných služieb v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku IS PNR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadované paušálne služby | Popis požadovanej paušálnej služby | SLA - Časové pokrytie služby |
| Poskytovanie služieb analýzy incidentov APV a návrh eskalačných procedúr (HelpDesk) | V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom, ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu APV, identifikujú sa dopady na súvisiace APV a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Riešenie incidentov APV prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami. | V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv APV | Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy, ktoré sú podporované v rámci tejto SLA | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv APV | V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MVSR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv APV. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď., t.j. súčinnosť pri príprave testovania APV | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie APV na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV | Na základe požiadaviek zákazníka bude realizovaná podpora prevádzky APV pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS PNR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté APV | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie konzultačných služieb pre prevádzku APV vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre APV, pri zálohovaní a pri monitoringu APV | Tieto služby sa poskytujú pre OSK, pre zabezpečovanie prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie - identifikácia výkonnostných požiadaviek a pre zabezpečenie podpory bežných prevádzkových činností v rozsahu *do 1 človekodňa mesačne* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni APV | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) v rozsahu *do* *1 človekodňa mesačne* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Realizácia malých úprav IS PNR | V rámci tejto služby budú realizované nevyhnutné úpravy APV súvisiace s pripájaním leteckých spoločností, nutné zmeny funkčnosti, zmeny konfigurácie a nastavení, dátové operácie, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka v rozsahu maximálne do *15 človekodní mesačne.* | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Údržba informácií o konfiguračných položkách APV | Úprava dokumentácie | 8x5  od 8:00 do 16:00 |
| Riadenie SLA | Riadenie jednotlivých služieb podpory a údržby | 8x5  od 8:00 do 16:00 |

Servisnými službami sa pre účel predmetu zákazky rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby IS PNR.

V rámci podpory a prevádzky systému požadujeme od uchádzača poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby systému počas trvania zmluvy.

Verejný obstarávateľ požaduje od uchádzača zabezpečiť pravidelnú podporu a údržbu pri riešení Incidentov pre pracovníkov podpory 3. úrovne (L3 support) pre IS PNR na aplikačnej, a databázovej úrovni a to najmä pre tieto služby:

Požadovaná štandardná podpora pre produkčné prostredie je v čase od 8.00 do 16.00 hod. počas pracovných dní v rozsahu 8x5.

Ide o služby zabezpečenia podpory prevádzky a údržby aplikačnej infraštruktúry a APV v prevádzkyschopnom stave v súlade so schválenou špecifikáciou riešenia.

Služby podpory prevádzky môžu byť poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu len po dohode s Obstarávateľom.

Obstarávateľ požaduje riadenie incidentov prostredníctvom ServisDesku MVSR (CA Servis Desk Manager). Uchádzačovi bude na daný servis desk na požiadanie sprístupnená integrácia.

Obstarávateľ požaduje jedenkrát mesačne spracovanie prehľadného výkazu vzniknutých incidentov a skutočného času ich odstránenia ako doklad o dodržaní dohodnutej úrovne požadovaných služieb a reakčných dôb.

Obstarávateľ taktiež požaduje jedenkrát mesačne spracovanie prehľadného výkazu realizácie profylaktických a konzultačných činností a realizácie malých úprav IS. Čerpanie bude vykazované na základe jednotky človekohodina.

Detailný proces nahlasovania a riešenia identifikovaných incidentov, ako aj evidencie profylaktických činností, konzultácií a úprav IS, bude upravený samostatným predpisom schváleným medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

V rámci tejto služby budú zabezpečené nasledovné úpravy IS PNR:

* úpravy súvisiace s pripájaním ďalších leteckých dopravcov - vykonanie úprav, modifikácií a/alebo doladenia APV na základe analýzy dát od dopravcov, ktoré budú zohľadňovať špecifické podmienky poskytovania údajov jednotlivými leteckými spoločnosťami,
* implementácia malých funkčných zmien APV,
* konfiguračné zmeny a zmeny nastavení.

Rozsah služby nesmie presiahnuť počet MD prislúchajúcich danému mesiacu (15 MD (120 človekohodín)). V prípade, ak rozsah prácnosti úpravy presiahne počet MD prislúchajúcich danému mesiacu, nie je možné zmenu realizovať v rámci paušálnych služieb technickej podpory a údržby. Takéto úpravy budú realizované v rámci služieb na objednávku.

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

## Objednávkové služby – na základe osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „Objednávkové služby“), ktorých obsah bude definovaný na základe dohody Zmluvných strán formou písomných objednávok Objednávateľa, postupom podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy, vychádzajúcich z jednotkových cien uvedených v Prílohe č. 4 Zmluvy (ďalej len „objednávky“ alebo samostatne ako „objednávka“).

Prostredníctvom služieb na objednávku požaduje verejný obstarávateľ realizáciu ďalších požadovaných aktivít nad rámec paušálnych služieb. Takýmito aktivitami sú implementácia požadovaných zmien a nových nevyhnutných funkcionalít do existujúceho APV, realizácia rôznych druhov konzultácií a školení, preventívnych zásahov na úrovni APV, dátových a opravných zásahov, rôzne dátové operácie (čistenie, rekonciliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), vytváranie jednorazových reportov, manuálna oprava nesprávnych dát a podobne, a taktiež odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.

Služby na objednávku sú vyžadované v maximálnom rozsahu 1100 človekodní počas trvania tejto SLA Zmluvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Príklad služieb na objednávku** | **Popis služby** |
| Implementácia zmien APV | Realizácia rozšírenia a zmien APV na základe požiadaviek zákazníka (napr. legislatívne zmeny, zmeny funkcionalít vyplývajúcich zo zmeny procesov a pod.), vyhotovenie analytických podkladov, implementácia, testovanie a úprava súvisiacej aplikačnej a/alebo používateľskej dokumentácie. |
| Dátové operácie, konsolidácia databázových nezrovnalostí voči zdrojovým údajom, jednorazové reporty | Čistenie, rekonsiliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie dát, manuálna oprava nesprávnych dát a/alebo oprava nesprávnych dát na základe vytvoreného skriptu, na základe požiadaviek zákazníka, predpis na výber dát (selecty) na požiadanie zákazníka. |
| Podpora realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV | Profylaktika (kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy) nad rámec rozsahu paušálnych služieb. |
| Všeobecné konzultačné služby | Účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia a služby právneho experta pre informačné technológie pod. nad rámec rozsahu paušálnych služieb. |
| Školenia | Preškoľovanie zamestnancov prevádzky a používateľov IS PNR na základe požiadavky zákazníka. |

Súčasťou všetkých uskutočnených zásahov do systému, pri ktorých dôjde k zmene zdrojového kódu, uchádzač poskytne obstarávateľovi tieto zmeny zdrojového kódu na dátovom nosiči vrátane súvisiacej dokumentácie (ak dochádza k jej zmene).

## **Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb**

**Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS**

## **Servisné zásahy pre riešenie incidentov a problémov**

Požiadavky na hlásenie Incidentov je možné zadávať 24 hodín a 7 dní v týždni do systému Service Desk. Požiadavky sa spracúvajú počas prevádzkových hodín podpory. Poskytovateľ spracuje a vyrieši každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu. Objednávateľ má právo zmeniť a potvrdzovať úroveň závažnosti každého Incidentu. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti Incidentu Poskytovateľ môže navrhnúť zmenu úrovne závažnosti Incidentu, ktorá však musí byť Objednávateľovi riadne odôvodnená. Poskytovateľ môže počas doby neutralizácie incidentu alebo počas doby riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu požiadať Objednávateľa o dlhšiu Dobu neutralizácie incidentu resp. dlhšiu Dobu riešenia Problému alebo Požiadavky na zmenu so zdôvodnením potreby predĺženia Doby neutralizácie resp. Doby riešenia. Objednávateľ môže akceptovať navrhované predĺženie Doby neutralizácie incidentu resp. Doby riešenia problému alebo Požiadavky na zmenu. Poskytovateľ je povinný preveriť Incident a začať s jeho riešením. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Poskytovateľ oznámi výsledok a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov bude pokračovať riešenie Incidentu. Incident, Problém a Objednávková služba budú riešené v závislosti od priority dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov, Problémov a Požiadaviek na zmenu po dohode s oprávneným zástupcom Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Pre vylúčenie pochybností platí, že kritické Incidenty majú vždy vyššiu prioritu ako Problémy a Požiadavky na zmenu.

Všetky vyriešené Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Neutralizácie Incidentu je v kompetencii Objednávateľa.

Poskytovateľ po vyriešení incidentu je povinný v lehote do 5 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku incidentu, popis riešenia incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu v Service Desk.

Plnohodnotnou alternatívou potvrdenia riešenia je potvrdenie riešenia Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu priamo v systéme Service Desku. V prípade, ak Objednávateľ vyriešenie Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu neakceptuje, vráti opätovne na vyriešenie Poskytovateľovi. V prípade, ak má Objednávateľ iné pripomienky alebo výhrady k vyriešeniu incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu, uvedie svoje pripomienky a výhrady priamo do systému Service Desk. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, Doba neutralizácie Závažného a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu vyriešenia Kritického incidentu v súlade. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

**Spôsob poskytovania služieb podpory pri výpadku Service Desk**  
V prípade technických problémov (výpadku) so systémom Service Desk, budú oprávnené osoby môcť nahlasovať všetky Incidenty, Problémy a Požiadavky na zmenu emailom a zároveň aj telefonicky

**Úrovne podpory používateľov:**

Služby podpory budú realizované cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

* **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt používateľa) – Service Desk, ktorý je v správe verejného obstarávateľa a v prípade jeho nedostupnosti stála služba verejného obstarávateľa (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
* **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
* **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

**Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** – začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

**Pre služby sú definované takéto SLA:**

* Service Desk je dostupný cez CA Service Desk a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v CA Service Desk,
* Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

**Riešenie incidentov – SLA parametre**

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

* Označenie naliehavosti incidentu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie naliehavosti incidentu** | **Závažnosť incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| **A** | **Kritická** | “**Kritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie A**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov |
| **B** | **Bežná** | “**Bežný incident**” alebo aj „**Incident kategórie B**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov |
| **C** | **Nekritická** | “**Nekritický incident**” alebo aj „**Incident kategórie C**“ – Popis je v kapitole 1. Definície pojmov |

* Vyžadované reakčné doby:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority incidentu** | **Reakčná doba(1) od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu** | **Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) (2)** | **Spoľahlivosť (3)**  (počet incidentov za mesiac) |
| **A** | Do 2 hodín | 1 pracovného dňa | 1 |
| **B** | Do 4 hodín | 2 pracovných dní | 2 |
| **C** | 8 hodín | 8 pracovných dní | 4 |

**Úrovne dostupnosti:**

| **Prostredie** | **Služba** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | Zabezpečenie dostupnosti | 08:00 - 16:00 pracovné dni | 8x5 | 95%/mesiac |
| TEST | Zabezpečenie dostupnosti | 08:00 - 16:00 pracovné dni | 8x5 | 90%/mesiac |

V produkčnom prostredí je dostupnosť meraná ako 95% z času 8x5, v testovacom prostredí ako 90% z času 8x5. Čo v tomto prípade znamená, že je maximálna prípustná doba výpadku pre jednotlivé moduly nasledovná:

| **Prostredie** | **Časové pokrytie** | **Parameter** | **Dostupnosť** | **Max. prípustná doba výpadku\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROD | 08:00 - 16:00 | 8x5 | 95%/mesiac | 12:20 hod |
| TEST | 08:00 : 16:00 | 8x5 | 90%/mesiac | 24:30 hod |

\* Výpočet času pri výpadku sa zaokrúhľuje na polhodinové intervaly smerom v prospech poskytovateľa.

* Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú 8 hodín a 5 dní v týždni.
* (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
  + - * (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
      * (4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia

1. Majú prioritu 3 a nižšiu
2. Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
3. Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

* Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
* Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

**Dostupnosť (Availability)**

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenie sú prístupné v okamihu jej potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času.

**Dostupnosť** (**Availability**) je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v organizácii. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu jej potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený v tabuľke:

* **90% dostupnosť** znamená výpadok 36,5 dňa
* **95% dostupnosť** znamená výpadok 18,25 dňa
* **98% dostupnosť** znamená výpadok 7,30 dňa
* **99% dostupnosť** znamená výpadok 3,65 dňa
* **99,5% dostupnosť** znamená výpadok 1,83 dňa
* **99,8% dostupnosť** znamená výpadok 17,52 hodín
* **99,9%** (“**tri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 8,76 hodín
* **99,99%** (“**štyri deviatky**”) **dostupnosť** znamená výpadok 52,6 minút
* **99,999%** (“**päť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 5,26 minút
* **99,9999%** (“**šesť deviatok**”) **dostupnosť** znamená výpadok 31,5 sekúnd

Hoci je obvyklé uvádzať dostupnosť v percentách, presnejšie ukazovatele sú vyjadrením doby obnovenia systému a na množstvo dát, o ktoré môžeme prísť:

* [RTO (Recovery Time Objective)](#_RTO_(Recovery_Time) - doba obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný
* [RPO (Recovery Point Objective)](#_RPO_(Recovery_Point)- aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu
* Recovery Time - čas potrebný k obnove

**Riešenie dostupnosti v praxi**: Nedostupnosť [dát](https://managementmania.com/sk/data) je jedným z [rizík](https://managementmania.com/sk/rizika), ktorý môže postihnúť každú [organizáciu](https://managementmania.com/sk/organizacia). Dostupnosť je jedným s kľúčových požiadaviek na každý dôležitý [informačný systém](https://managementmania.com/sk/informacny-system-information-system) a vplyv na dostupnosť má mnoho faktorov, napríklad:

* Dostupnosť [servera](https://managementmania.com/sk/server)
* Dostupnosť pripojenie k internetu
* Dostupnosť [databázy](https://managementmania.com/sk/databaza)
* Dostupnosť [webových stránok](https://managementmania.com/sk/webova-stranka-internetova-stranka)

V prípade, že je časť softvér alebo infraštruktúra zabezpečovaná externe (napr. hosting, webhosting), prenáša sa zodpovednosť za dostupnosť týchto komponentov na dodávateľa. Potom je potrebné mať vhodným spôsobom ošetrenú úroveň dostupnosti, ktorú musí dodávateľ dodržať. Zvyčajne je dostupnosť súčasťou [dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA)](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement).

## 

## **RTO (Recovery Time Objective)**

RTO (Recovery Time Objective) je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér). Môže byť, v závislosti na použitej technológii, vyjadrené v sekundách, hodinách či dňoch.

* požadovaná doba na obnovenie prevádzky systému PNR je 6 hodín

**Využitie RTO v praxi**: Ukazovateľ RTO sa z pohľadu zákazníka využíva pre vyjadrenie doby pre obnovu dát. (napr. formou [SLA](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement)). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovanie, respektíve replikovanie dát a dobu obnovy dát znížiť až k nulovému výpadku. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút
* Synchrónne replikácie dát - nulový výpadok

## RPO (Recovery Point Objective)

**Recovery Point Objective** (zvyčajne sa požíva skratka RPO) je jeden z ukazovateľov [dostupnosti](https://managementmania.com/sk/dostupnost-availability) dát. RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť [dáta](https://managementmania.com/sk/data). Inými slovami množstvo dát, o ktoré môže organizácia prísť.

**Využitie RPO v praxi**: Ukazovateľ RPO sa z pohľadu zákazníka využíva pre vyjadrenie množstva obnoviteľných dát. (napr. formou [SLA](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement)). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie [zálohovanie](https://managementmania.com/sk/zalohovanie-backup), respektíve replikovanie dát a bod obnovy dát znížiť až k nulovej strate. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút, strata sa blíži k nule
* Synchrónne replikácie dát - nulová strata
* systém PNR očakáva nulovú stratu dát

## **Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 8 hodín | od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní |
| **Dostupnosť produkčného prostredia IS** | 95% | * 95% z 8/5/365 t.j. max ročný výpadok je 146 hod. * Maximálny mesačný výpadok je 12 hodiny 20 minút. * Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 8.00 hod. do 16:00 hod. počas pracovných dní v týždni. * Nedostupnosť IS PNR sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS PNR nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS PNR. * V prípade nedodržania dostupnosti IS PNR bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti povaťovaný za deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. |

## **Príloha č. 5:** **Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia**

Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.

Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 7.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. 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.

Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.

V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do siedmich (7) kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné prušenie SLA Zmluvy.

## **Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby**

**Objednávkový formulár č. \_\_\_**

pre špecifikáciu požadovaných Objednávkových služieb na základe zmluvy č.\_\_\_.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Popis požiadavky** | **Kód APV a ES** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |

## **Príloha č. 7: Štruktúrovaný rozpočet ceny**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cena v EUR bez DPH za mesiac** | **Cena v EUR s DPH za mesiac** | **Sadzba**  **DPH (%)** | **Cena v EUR bez DPH počas trvania zmluvy za 48 mesiacov.** | **Cena v EUR s DPH počas trvania zmluvy za 48 mesiacov.** |
| **Položka č. 1**  **SLA bez realizácie malých úprav IS PNR** |  |  |  |  |  |
| **Položka č. 2**  **Malé úpravy 15MD/mesiac** |  |  |  |  |  |
| **Položka č. 3**  **Objednávkové služby počas trvania zmluvy – 1100MD** |  |  |  |  |  |
| **Celková cena za predmet zákazky** |  | | |  |  |

## **Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**

## **AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

Manažérsky produkt

**Dodávateľ: Objednávateľ/Prijímateľ:**

XXXXX XXX

XXXXX XXXX

XXXXX XXXXX

XXXXX Bratislava XXXXX Bratislava

IČO: XXXXX IČO: XXXXX

Zodpovedná osoba: Zodpovedná osoba:

XX.XX XX.XX

Názov projektu: XY

Realizátor projektu: XY

Autor: (zvyčajne PM) XY

Dátum vystavenia správy: dd.mm.yyyy

Miesto: XY

Kód ITMS2014+: XY

Verzia: XY

**Verzia a história dokumentu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Verzia** | **Popis** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Predmet akceptácie:**

Objednávateľ/Prijímateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany dodávateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie produktu** | **Kontrola kvality** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Odkazy na relevantné doklady o vykonaných testoch a kontrolách kvality (testovacie protokoly, záznamy o kontrole, záznamy o pripomienkovaní a pod.) sú uvedené v stĺpci **Kontrola kvality**.

**Vady a nedorobky:**

Dodávateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady a nedorobky dodaných produktov a služieb (a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie produktu** | **Výhrada**  **dodávateľa** | **Spôsob**  **riešenia** | **Termín** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |

**Záverečné vyjadrenie:**

Prijímateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii produktov a služieb ako aj k súhlasu na úhradu platieb za tieto produkty a služby dodávateľovi:

|  |  |
| --- | --- |
| **X/?** | **Plná akceptácia**  Odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade **s požiadavkami** / s platnou zmluvou XX a metodikou XX.  Objednávateľ / Prijímateľ **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |
| **X/?** | **Podmienečná akceptácia**  Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. **Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré prijímateľ odsúhlasil**.  Objednávateľ / Prijímateľ preto **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |
| **X/?** | **Odmietnutie prevzatia**  Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých vád a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom.  Objednávateľ / Prijímateľ **nedáva súhlas** na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole. |

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch (2) rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V Bratislave, dňa: dd.mm.yyyy

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

Podpis preberajúceho Podpis odovzdávajúceho

## **Príloha č. 9:** **Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Por. č.** | **Subdodávateľ** | **Osoba oprávnená konať za subdodávateľa** |
| 1. | *(Názov, sídlo, IČO subdodávateľa)* | *(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)* |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |
| 10. |  |  |

## **Príloha č. 10: Odovzdanie zdrojového kódu**

**Vytvorenie prostredia**

Poskytovateľ vytvorí v prostredí Objednávateľa

* repozitár GitLab MV SR,
* buildovacie prostredie.

**SÚČINNOSŤ Objednávateľa:**

Objednávateľ zabezpečí najmä nasledovnú súčinnosť:

* poskytnutie IT infraštruktúry pre vytvorenie repozitár GitLab MV SR a buildovacieho prostredia,
* súčinnosť pri konfigurácii prostredia.

**Analytický model**

Analytický model, ktorý sa používa ako zadanie pre implementáciu zmien je spravovaný v nástroji Select Architect (SA).

Zhotoviteľ poskytne export aktuálneho úplného analytického modelu z uvedeného nástroja, výber formátu exportu vykoná objednávateľ (z možností podporovaných SA).

Export analytického modelu bude naimportovaný Poskytovateľom do GitLab MV SR repozitára projektu v prostredí DDS (Datacenter devops services).

**Zdrojové kódy**

Poskytovateľ nakopíruje aktuálne zdrojové kódy (komponenty agenda, portál, integračná platforma) zodpovedajúce aktuálnej verzii v testovacom prostredí vrátane podporných buildovacích nástrojov a zdrojového kódu do DDS prostredia Objednávateľa.

**Vytváranie buildu**

Zhotoviteľ v buildovacom prostredí MV SR sfunkční proces buildovania zo zdrojových kódov uložených v DDS repozitároch Objednávateľa, ktorých výsledkom bude štandardný build nasaditeľný do testovacieho a produkčného prostredia vytvorený z repozitárov bez priameho prístupu do internetu. Build musí spĺňať základné požiadavky na manažment autentizačných a autorizačných aktív, aby sa napr. meno/heslo nevyskytovalo v konfiguračných súboroch.

**Dokumentácia**

Adresárová štruktúra zdrojového kódu bude popísaná v samostatnom dokumente. Dokument bude obsahovať základné informácie nevyhnutné pre prehľad a efektívnu orientáciu v zdrojových kódoch, vrátane dátového modelu a spôsobu buildovania aplikácie vrátane závislostí. Dokumentácia obsahujúca dynamické časti napr. konfigurácie, vstupy, IP adresy a pod. bude uložená výlučne priamo na Gitlabe MVSR.

**Zaškolenie personálu Objednávateľa**

Zaškolenie personálu Objednávateľa prebehne nasledovne:

* vysvetlenie štruktúry repozitára GitLab MV SR,
* zaškolenie na realizáciu buildovania,
* predvedenie procesu buildovania.

Súčasťou bude tiež zodpovedanie nejasností v dokumentácii, prípadne aktualizácia dokumentácie po zapracovaní pripomienok Objednávateľa.

Školenie prebehne prezenčnou formou v školiacich priestoroch Objednávateľa.

**Príloha č. 11: Podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO**

Podmienky účasti uchádzačov týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa **§ 34 ods. 1 písm. g) ZVO**. Verejný obstarávateľ požaduje predložiť údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov (kľúčoví experti):

Verejný obstarávateľ požaduje, aby sa na poskytovaní služieb tvoriacich predmet zákazky podieľali riadiaci zamestnanci a osoby zodpovedné za poskytnutie služby (ďalej tiež „kľúčoví experti") na minimálne nižšie uvedených riadiacich pozíciách, pričom títo kľúčoví experti musia spĺňať nižšie uvedené minimálne odborné a kvalifikačné podmienky. Verejný obstarávateľ umožňuje kumulovanie pozícií kľúčových expertov v jednej osobe.

Uchádzač predloží zoznam osôb určených na plnenie zmluvy - kľúčových expertov.

1. V zozname osôb určených na plnenie zmluvy - kľúčových expertov uchádzač uvedie:
2. meno a priezvisko príslušnej osoby,
3. navrhovaná pozícia v tíme (napr. Kľúčový expert č.1 Projektový manažér),
4. vzťah k uchádzačovi (zamestnanec / iná osoba).
5. Uchádzač za každého kľúčového experta predloží profesijný životopis alebo ekvivalentný doklad, ktorý musí obsahovať minimálne nasledovné údaje/skutočnosti:
6. meno a priezvisko,
7. súčasného zamestnávateľa,
8. súčasné pracovné zaradenie/funkciu,
9. získané certifikáty,
10. odbornú prax a skúsenosti podľa požiadaviek vo vzťahu ku každému kľúčovému expertovi v rozsahu:
    1. názov referencie/projektu/zmluvy,
    2. identifikácia odberateľa/zamestnávateľa (obchodné meno, adresa/sídlo, IČO)
    3. stručný opis predmetu plnenia referencie/projektu/zmluvy tak, aby verejný obstarávateľ vedel vyhodnotiť splnenie určených minimálnych požiadaviek na odbornú prax a skúsenosti v danej oblasti každého kľúčového experta,
    4. pozícia/pracovné zaradenie kľúčového experta na plnení referencie/projektu/zmluvy
    5. opis činností kľúčového experta na projekte tak, aby verejný obstarávateľ vedel vyhodnotiť splnenie určených minimálnych požiadaviek na odbornú prax a skúsenosti každého kľúčového experta,
    6. obdobie [od (mesiac a rok) – do (mesiac a rok)], počas ktorého sa kľúčový expert podieľal na plnení referencie/projektu/zmluvy tak, aby verejný obstarávateľ vedel vyhodnotiť splnenie určených minimálnych požiadaviek na dĺžku odbornej praxe každého kľúčového experta.
11. vlastnoručný podpis kľúčového experta.
12. Uchádzač ďalej predloží kópiu príslušného platného potvrdenia požadovaného jednotlivo ku každému kľúčovému expertovi ak sa to vyžaduje. Platným potvrdením sa rozumie napr. certifikát. Verejný obstarávateľ na vysvetlenie uvádza, že v prípade preukázania splnenia podmienok účasti týkajúcich sa potvrdenia /certifikátu pre jednotlivých kľúčových expertov verejný obstarávateľ nebude akceptovať účasť na školení a požaduje predloženie riadneho a vydaného potvrdenia/certifikátu v zmysle podmienok konkrétneho výrobcu alebo akreditačnej a certifikačnej autority (vo väčšine prípadov úspešne absolvovanými záverečnými testami po absolvovaní školení), pokiaľ sa vydanie certifikátu v zmysle podmienok konkrétnej akreditačnej a certifikačnej autority nepostačuje účasť na školení.

Uchádzač vyššie uvedeným spôsobom preukáže splnenie nasledovných minimálnych požiadaviek na kľúčových expertov č. 1 až 6:

Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti riadenia IT projektov zameraných na vývoj informačných systémov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* platný certifikát PRINCE 2 Practitioner na odbornú spôsobilosť pre riadenie projektov alebo ekvivalent (napr. IPMA, PMP) daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

Kľúčový expert č. 2 Hlavný SW analytik

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti procesnej analýzy a modelovania informačných systémov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti s analýzou SW riešení; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* platný certifikát s minimálnou úrovňou UML na úrovni Foundation alebo ekvivalent daného certifikátu od akreditovanej autority (napr. OMG); túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

Kľúčový expert č. 3 Hlavný SW architekt

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrh architektúry informačných systémov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* platný certifikát s minimálnou úrovňou TOGAF 9 Foundation alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Kľúčový expert č. 4 Expert na aplikačný server

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a/alebo administrácie aplikačných serverov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* platný certifikát IBM Certified System Administrator - WebSphere Application Server Network Deployment V9 (resp. vyššia verzia) alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

Kľúčový expert č. 5 Databázový expert

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a administrácie databázových systémov; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom,
* platný certifikát IBM Certified Application Developer - DB2 9.7 for Linux, Unix and Windows (resp. vyššia verzia) alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie certifikátu.

Kľúčový expert č. 6 Expert pre oblasť integrácie

* minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrhu a implementácie integračných rozhraní informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom.

Zoznam osôb určených na plnenie zmluvy - kľúčoví experti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servisná zmluva pre informačný systém osobných záznamov o cestujúcich – Passenger Name Record (IS PNR). | | |
| meno a priezvisko príslušnej osoby | pozícia v tíme | vzťah osoby k uchádzačovi  (zamestnanec / iná osoba v zmysle § 34 ods. 3 ZVO |
|  | Kľúčový expert č. 1  Projektový manažér |  |
|  | Kľúčový expert č. 2  Hlavný SW analytik |  |
|  | Kľúčový expert č. 3  Hlavný SW architekt |  |
|  | Kľúčový expert č. 4  Expert na aplikačný server |  |
|  | Kľúčový expert č. 5  Databázový expert |  |
|  | Kľúčový expert č. 6  Expert pre oblasť integrácie |  |

(doplniť zoznam podľa potreby)

V .........................., dňa.............................

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

podpis oprávnenej osoby uchádzača