Verejný obstarávateľ: Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

 **Župné námestie 13, 813 11 Bratislava 1**

**SÚŤAŽNÉ PODKLADY**

**Predmet zákazky:**

**Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)**

Nadlimitná zákazka na poskytnutie služby podľa § 66 ods. 7 zákona č. 343/2015 o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní”)

Súťažné podklady schválil:

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

Ing. Sylvia Beňová generálna tajomníčka

 služobného úradu

Finančné krytie a vecný súlad s rozpočtom, súlad s § 7 zák. č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov potvrdzuje:

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

 Ing. Štefan Mesároš

 generálny riaditeľ

 sekcie ekonomiky a správy

Osoby zodpovedné za špecifikáciu predmetu zákazky, spôsob určenia ceny, podmienky účasti, zmluvné požiadavky na uchádzača a spôsob hodnotenia ponúk:

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

 Mgr. Simona Jurčíková

 riaditeľka odboru e-Justice,

 koordinácie a projektovej prípravy

Súlad súťažných podkladov so zákonom o verejnom obstarávaní potvrdzuje:

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

 Mgr. Patrícia Bystričanová

 riaditeľka kancelárie generálnej tajomníčky

##### OBSAH SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV

**A.1 Pokyny pre uchádzačov/záujemcov**

1. Identifikácia verejného obstarávateľa
2. Predmet zákazky
3. Rozdelenie predmetu zákazky
4. Variantné riešenie
5. Miesto poskytnutia predmetu zákazky
6. Typ zmluvy, trvanie zmluvy alebo lehoty poskytnutia služieb
7. Právne vzťahy vyžadované od skupiny dodávateľov
8. Zdroj finančných prostriedkov

######  Lehota viazanosti ponuky

######  Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a uchádzačmi alebo záujemcami

1. Vysvetlenie a doplnenie dokumentov potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti
2. Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky
3. Jazyk ponuky
4. Mena a ceny uvádzané v ponuke
5. Zábezpeka

######  Vyhotovenie a obsah ponuky

1. Predloženie ponuky
2. Miesto a lehota na predkladanie ponuky
3. Otváranie ponúk
4. Vyhodnotenie ponúk
5. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti uchádzačov
6. Dôvernosť verejného obstarávania a ochrana osobných údajov
7. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk
8. Uzavretie zmluvy
9. Zrušenie použitého postupu zadávania zákazky
10. Ďalšie informácie

**A.2** **Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidlá ich uplatnenia**

**A.3 Podmienky účasti**

**B.1 Opis predmetu zákazky**

**B.2 Spôsob určenia ceny**

**B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky**

**B.4 JEDNOTNý EURÓPSKY DOKUMENT**

**A.1 POKYNY PRE UCHÁDZAČOV/ZÁUJEMCOV**

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky, Župné námestie 13, 813 11 Bratislava 1, IČO: 00 166 073 je verejným obstarávateľom podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní.

**Zadávanie** tejto zákazky sa realizuje systémom elektronického verejného obstarávania prostredníctvom informačného systému JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese: <https://josephine.proebiz.com>.

Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi sa uskutočňuje v tomto verejnom obstarávaní elektronickou formou, ktorá zabezpečí trvale zachytenie ich obsahu, prostredníctvom informačného systému JOSEPHINE. Spôsob predloženia ponuky, registrácia do systému JOSEPHINE, informácie ohľadom komunikácie a výmeny informácií vo verejno obsatrávanií sú podrobne vymedzené v tejto čato súťažných podkladov.

1. **Identifikácia verejného obstarávateľa**

Názov organizácie: Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Adresa sídla: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava 1

Krajina: Slovenská republika

Právna forma: rozpočtová organizácia

IČO: 00 166 073

Kontaktná osoba verejného obstarávateľ určená pre styk so záujemcami/uchádzačmi:

JUDr. Eva Senáriková, tel. +421904888427 e-mail: senarikova@aksenarikova.sk

1. **Predmet zákazky**
	1. Názov zákazky: Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB).
	2. Stručný opis zákazky:

Predmetom zákazky je poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox. Účelom zákazky je zabezpečiť prevádzku, podporu prevádzky a rozvoj informačného systému Portál MS SR a eBox. Služby rozvoja sa vzťahujú na realizáciu verejným obstarávateľom schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky systému. Súčasťou služieb rozvoja môžu byť aj zmeny vyplývajúce z legislatívnych zmien, z novo vzniknutých potrieb verejného obstarávateľa alebo zmeny vyplývajúce zo zmien systémov tretích strán, ktoré sú integrované na Portál MS SR a eBox.

Podrobné vymedzenie predmetu zákazky tvorí samostatnú časť súťažných podkladov B.1 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY a časť 2 A.2 KRITÉRIÁ NA VYHODNOTENIE PONÚK A PRAVIDLÁ ICH UPLATNENIA.

* 1. Predpokladaná hodnota zákazky (bez DPH) : **4 200 000,00 €.**
	2. Spoločný slovník obstarávania (CPV):

Hlavný slovník:

72222300-0 Služby informačných technológií

Doplnkový slovník:

72260000-5 Služby súvisiace so softvérom

72250000-2 Služby týkajúce sa podpory systému

72261000-2 Softvérové podporné služby

72212422-3 Súbor služieb na vývoj softvéru

72240000-9 Systémové analýzy a programovanie

72263000-6 Implementácia softvéru

1. **Rozdelenie predmetu zákazky**
	1. Predmet zákazky nie je rozdelený na časti. Uchádzač predloží ponuku na celý predmet zákazky podľa týchto súťažných podkladov.
	2. Odôvodnenie nerozdelenia zákazky na časti:

Jedná sa o komplexnú službu. Z praktických i právnych dôvodov nie je možné takúto zákazku rozdeliť na časti. Predmetom zákazky je poskytovanie služieb podpory prevádzky a služieb rozvoja Informačného systému Portál MS SR a eBox a nie je možné, aby tieto služby poskytovali rôzni poskytovatelia služieb. Programové moduly, aplikácie a ich funkcionality sa navzájom ovplyvňujú, využívajú spoločné úložiska údajov, správu používateľov, definovanie oprávnení a pod. Pri takto integrovaných systémoch (jeden rozširuje druhý) verejný obstarávateľ nevie garantovať dostupnosť funkcionalít informačného systému ako celku (funkčnosť, softvér a aplikácie, technické zariadenia a sieťová infraštruktúra), ak by sa o informačný systém starali rôzni dodávatelia. Uvedené argumenty prístupu k systému ako celku dovoľujú obstarávateľovi efektívne využitie finančných prostriedkov. Zmena nejakej časti systému má za následok zmenu v ďalších častiach systému, preto sa nazerá na celý systém ako na celok, ktorý nie je možné rozdeliť.

1. **Variantné riešenie**
	1. Verejný obstarávateľ nepovoľuje predloženie variantných riešení. Na variantné riešenia, ktoré neboli povolené, sa neprihliada.
2. **Miesto poskytnutia predmetu zákazky**
	1. Miestom poskytnutia predmetu zákazky: sídlo verejného obstarávateľa
	2. NUTS kód: SK01
3. **Typ zmluvy,**  **trvanie zmluvy alebo lehoty poskytnutia služieb**
	1. Verejný obstarávateľ uzavrie na základe tohto verejného obstarávania Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (ďalej len „Zmluva“) podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov s jedným úspešným uchádzačom.
	2. Zmluva bude uzavretá na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy.
	3. Podrobné vymedzenie zmluvných podmienok na poskytnutie požadovaného predmetu zákazky je uvedené v časti súťažných podkladov *B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky*, vrátane časti súťažných podkladov *B.1 Opis predmetu zákazky* a časti súťažných podkladov *B.2 Spôsob určenia ceny*.
4. **Právne vzťahy vyžadované od skupiny dodávateľov**
	1. Za účelom zabezpečenia riadneho plnenia Zmluvy verejný obstarávateľ bude od úspešného uchádzača, ktorý bude skupinou dodávateľov v zmysle § 37 zákona o verejnom obstarávaní, pred uzavretím Zmluvy požadovať, aby členovia tejto skupiny dodávateľov vytvorili medzi sebou právny vzťah, napr. podľa § 829 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení – zmluva o združení, resp. obdobný právny vzťah, z ktorého obsahu musí vyplývať, že členovia skupiny dodávateľov, teda subjekty na strane dodávateľa, zodpovedajú za plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy voči verejnému obstarávateľovi spoločne a nerozdielne. Musí byť tiež zrejmé, ktorý člen skupiny dodávateľov je oprávnený za skupinu dodávateľov konať. Skupina dodávateľov je povinná určiť jedného z členov skupiny dodávateľov pre účely komunikácie s verejným obstarávateľom počas verejného obstarávania a počas plnenia Zmluvy. Originál alebo úradne overenú kópiu tejto zmluvy, resp. dokumentácie preukazujúcej vytvorenie právnych vzťahov medzi členmi skupiny dodávateľov musí uchádzač poskytnúť verejnému obstarávateľovi najneskôr k momentu uzatvorenia Zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.
5. **Zdroj finančných prostriedkov**
	1. Predmet zákazky bude financovaný zo štátneho rozpočtu verejného obstarávateľa formou bezhotovostného platobného styku.
	2. Podrobné informácie o platbách a lehota splatnosti faktúr sú uvedené v časti *B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky*.
	3. Verejný obstarávateľ neposkytuje preddavky ani zálohy.
6. **Lehota viazanosti ponuky**
	1. Uchádzač je svojou ponukou viazaný od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk až do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom **do 31.10.2020**.
7. **Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a uchádzačmi alebo záujemcami**
	1. Poskytovanie vysvetlení, odovzdávanie podkladov a komunikácia („ďalej len komunikácia“) medzi verejným obstarávateľom/záujemcami a uchádzačmi sa bude uskutočňovať v štátnom (slovenskom) jazyku a spôsobom, ktorý zabezpečí úplnosť a obsah týchto údajov uvedených v ponuke, podmienkach účasti a zaručí ochranu dôverných a osobných údajov uvedených v týchto dokumentoch.
	2. Verejný obstarávateľ bude pri komunikácii s uchádzačmi resp. záujemcami postupovať v zmysle § 20 zákona o verejnom obstarávaní prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Tento spôsob komunikácie sa týka akejkoľvek komunikácie a podaní medzi verejným obstarávateľom a záujemcami, resp. uchádzačmi
	3. JOSEPHINE je na účely tohto verejného obstarávania softvér na elektronizáciu zadávania verejných zákaziek. JOSEPHINE je webová aplikácia na doméne <https://josephine.proebiz.com>.
	4. Na bezproblémové používanie systému JOSEPHINE je nutné používať jeden z podporovaných internetových prehliadačov:

 - Microsoft Internet Explorer verzia 11.0 a vyššia,

 - Mozilla Firefox verzia 13.0 a vyššia alebo

 - Google Chrome

 - Microsoft Edge.

* 1. Pravidlá pre doručovanie – zásielka sa považuje za doručenú záujemcovi/uchádzačovi ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s jej obsahom, tzn. akonáhle sa dostane zásielka do sféry jeho dispozície. Za okamih doručenia sa v systéme JOSEPHINE považuje okamih jej odoslania v systéme JOSEPHINE a to v súlade s funkcionalitou systému.
	2. Ak je odosielateľom zásielky verejný obstarávateľ, tak záujemcovi resp. uchádzačovi bude na ním určený kontaktný e-mail/e-maily bezodkladne odoslaná informácia o tom, že k predmetnej zákazke existuje nová zásielka/správa. Záujemca resp. uchádzač sa prihlási do systému a v komunikačnom rozhraní zákazky bude mať zobrazený obsah komunikácie – zásielky, správy. Záujemca resp. uchádzač si môže v komunikačnom rozhraní zobraziť celú históriu o svojej komunikácii s verejným obstarávateľom.
	3. Ak je odosielateľom zásielky záujemca resp. uchádzač, tak po prihlásení do systému a k predmetnému obstarávaniu môže prostredníctvom komunikačného rozhrania odosielať správy a potrebné prílohy verejnému obstarávateľovi. Takáto zásielka sa považuje za doručenú verejnému obstarávateľovi okamihom jej odoslania v systéme JOSEPHINE v súlade s funkcionalitou systému.

10.8 Verejný obstarávateľ odporúča záujemcom, ktorí chcú byť informovaní o prípadných aktualizáciách týkajúcich sa zákazky prostredníctvom notifikačných e-mailov, aby v danej zákazke zaklikli tlačidlo „ZAUJÍMA MA TO“ (v pravej hornej časti obrazovky). Notifikačné e-maily sú taktiež doručované záujemcom, ktorí sú evidovaní na elektronickom liste záujemcov pri danej zákazke.

* 1. Verejný obstarávateľ umožňuje neobmedzený a priamy prístup elektronickými prostriedkami k súťažným podkladom a k prípadným všetkým doplňujúcim podkladom. Verejný obstarávateľ tieto všetky podklady / dokumenty bude uverejňovať ako elektronické dokumenty v príslušnej časti zákazky v systéme JOSEPHINE.

10.10 Podania a dokumenty súvisiace s uplatnením revíznych postupov sú medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi doručené elektronicky prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Doručovanie námietky a ich odvolávanie vo vzťahu k ÚVO je riešené v zmysle §170 ods. 8 b) zákona o verejnom obstarávaní.

1. **Vysvetlenie a doplnenie dokumentov potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti**
	1. V prípade nejasností alebo potreby objasnenia informácií potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácií k súťažným podkladom poskytnutej verejným obstarávateľom v lehote na predkladanie ponúk, môže záujemca požiadať o ich vysvetlenie – písomnou formou elektronicky prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Iné spôsoby komunikácie nebudú slúžiť na vysvetľovanie, ale iba na výmenu informácií všeobecného charakteru napr. potvrdenie funkčnosti systému, overenie doručenia a pod..
	2. V žiadosti musí byť zrejmá identifikácia záujemcu (najmä: obchodný názov, sídlo a adresa, telefonický kontakt, e-mailová adresa, kontaktná osoba a pod. – podľa požiadaviek funkcionality systému JOSEPHINE).
	3. Vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky, návrhu a na preukázanie splnenia podmienok účasti uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania alebo v súťažných podkladoch verejný obstarávateľ podľa ustanovenia § 48 zákona o verejnom obstarávaní bezodkladne poskytne všetkým záujemcom, ktorí sú mu známi prostredníctvom systému JOSEPHINE, najneskôr však šesť (6) dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk, za predpokladu, že o vysvetlenie sa požiada dostatočne vopred. O odoslaní vysvetlenia budú všetci záujemcovia zaregistrovaní v systéme JOSEPHINE upozornení notifikačným e-mailom systému JOSEPHINE.
	4. Súťažné podklady, doplnenie súťažných podkladov a vysvetľovania verejný obstarávateľ zverejní v systéme JOSEPHINE na webovej adrese: <https://josephine.proebiz.com>, čím verejný obstarávateľ umožní neobmedzený a priamy prístup k súťažným podkladom a vysvetľovaniu.
2. **Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky**
	1. Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky nie je potrebná.
3. **Jazyk ponuky**
	1. Ponuka a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní musia byť predložené v štátnom, t. j. v slovenskom jazyku. Ak sú doklady alebo dokumenty vyhotovené v cudzom jazyku, musia byť predložené spolu s ich úradným prekladom do štátneho jazyka, t. j. do slovenského jazyka, okrem dokladov predložených v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do štátneho jazyka, t. j. slovenského jazyka.
4. Mena a ceny uvádzané v ponuke
	1. Uchádzačom navrhovaná cena v ponuke bude vyjadrená v eurách.
	2. Cena bude spracovaná podľa časti súťažných podkladov *B.2 Spôsob určenia ceny*.
5. Zábezpeka
	1. Na zabezpečenie viazanosti ponuky sa vyžaduje zábezpeka vo výške **200 000,00 eur** (slovom: dvestotisíc eur).
	2. Doklad o zložení zábezpeky musí byť súčasťou ponuky. V prípade poskytnutia bankovej záruky alebo poistenia záruky bude doklad predložený spôsobom podľa bodu 16.4 týchto súťažných podkladov. Ak doklad o zložení zábezpeky nebude súčasťou ponuky a ak finančné prostriedky nebudú zložené na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 15.4.1 týchto súťažných podkladov, alebo ak banková záruka/poistenie záruky nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 15.4.2 týchto súťažných podkladov, bude ponuka uchádzača z verejného obstarávania vylúčená.
	3. Spôsoby zloženia zábezpeky:
		1. zloženie finančných prostriedkov uchádzačom na účet verejného obstarávateľa

v banke,

* + 1. poskytnutie bankovej záruky za uchádzača (ďalej len „banková záruka“) v prospech verejného obstarávateľa.
		2. poskytnutie poistenia záruky
	1. Podmienky zloženia zábezpeky:
		1. Zloženie finančných prostriedkov uchádzačom na účet verejného obstarávateľa v banke

Finančné prostriedky vo výške podľa bodu 15.1 musia byť zložené prevodným príkazom na účet verejného obstarávateľa v Štátnej pokladnici,

**IBAN:** SK7581800000007000144284

**SWIFT:** **SPSRSKBAXXX**

**variabilný symbol:** **(IČO uchádzača)**

**špecifický symbol:** **43709/2019/45**

V správe pre prijímateľa bankového prevodu uviesť označenie verejnej súťaže, za ktorú je zložená zábezpeka.

Správa pre prijímateľa: „**ZABEZPEKA – IS PeB**“

Účet v Štátnej pokladnici nie je úročený.

Finančné prostriedky musia byť pripísané na účet verejného obstarávateľa v banke najneskôr v posledný deň lehoty na predkladanie ponúk.

Uchádzač v ponuke predloží doklad o zložení zábezpeky – kópiu dokladu o prevode finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa v banke.

* + 1. Poskytnutie bankovej záruky za uchádzača

Poskytnutie bankovej záruky sa riadi ustanoveniami § 313 až § 322 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník. Uchádzač predloží písomné vyhlásenie banky v záručnej listine, v ktorom banka písomne vyhlási, že uspokojí veriteľa (verejného obstarávateľa) za dlžníka (uchádzača) do výšky zábezpeky podľa bodu 15.1. v prípade prepadnutia zábezpeky podľa bodu 15.8. Doba platnosti bankovej záruky musí byť v záručnej listine obmedzená minimálne do uplynutia lehoty viazanosti ponúk. Ďalej musí byť v bankovej záruke uvedené, že pred uvedeným dátumom platnosti, môže byť platnosť tejto bankovej záruky ukončená v prípade, že sa veriteľ vzdá akéhokoľvek nároku z bankovej záruky a uvedenú bankovú záruku považuje za bezpredmetnú a ukončenú. Taktiež musí byť v bankovej záruke uvedené, že banková záruka nemôže byť postúpená na tretiu osobu a platí len pre veriteľa.

Banková záruka môže byť vystavená bankou so sídlom v Slovenskej republike, pobočkou zahraničnej banky v Slovenskej republike alebo zahraničnou bankou. Ak bankovú záruku vystaví zahraničná banka so sídlom mimo územia Slovenskej republiky, záručná listina musí byť predložená v pôvodnom jazyku a súčasne musí byť preložená do štátneho jazyka okrem záručnej listiny vystavenej v českom jazyku. Verejný obstarávateľ požaduje úradný preklad záručnej listiny. V prípade, ak bankovú záruku vystaví zahraničná banka so sídlom mimo územia Slovenskej republiky a banková záruka bude vystavená ako originál v slovenskom jazyku, za pôvodný jazyk v tomto prípade sa považuje ten jazyk, v ktorom bol vydaný originál dokladu.

* + 1. Poskytnutie poistenia záruky

V prípade poskytnutia poistenia záruky vystavuje záručnú listinu poisťovňa, pre podmienky jej poskytnutia, zloženia alebo uvoľnenia záruky sa použijú analogicky ustanovenia uvedené v bode 15.4.2 a 15.5.2

15.4.4 Ak uchádzač zabezpečí viazanosť ponuky bankovou zárukou podľa bodu 15.3.2 alebo poskytnutím poistenia záruky podľa bodu 15.3.3 týchto súťažných podkladov, predloží sken záručnej listiny elektronicky spôsobom podľa bodu 16.3 týchto súťažných podkladov a zároveň doručí aj originál tejto záručnej listiny v listinnej podobe osobne, prostredníctvom pošty alebo iného doručovateľa na adresu verejného obstarávateľa uvedenú v bod 1 týchto súťažných podkladov v lehote na predkladanie ponúk podľa bodu 18.1 týchto súťažných podkladov. Uchádzač vloží originál bankovej záruky/poistenia záruky do samostatnej nepriehľadnej obálky, ktorá musí byť uzatvorená a označená heslom súťaže: **„IS PeB – NEOTVÁRAŤ“. V prípade osobného doručenia sú stránkové dni v podateľni verejného obstarávateľa od 08:00 do 15:00 hod., pondelok až piatok.**

* 1. Podmienky vrátenia alebo uvoľnenia zábezpeky po uzavretí zmluvy najneskôr do siedmich dní od uzavretia zmluvy:
		1. vrátenie zložených finančných prostriedkov uchádzačom na účet verejného obstarávateľa

Verejný obstarávateľ vráti uchádzačovi zábezpeku - finančné prostriedky zložené na účte verejného obstarávateľa v Štátnej pokladnici, bez úrokov, nakoľko účet verejného obstarávateľa v Štátnej pokladnici nie je úročený;

* + 1. uvoľnenie bankovej záruky

Banková záruka zanikne uplynutím lehoty, na ktorú bola vystavená (vrátane predĺženia lehoty viazanosti ponúk). Pred uvedeným dátumom platnosti, resp. predĺženým termínom platnosti bankovej záruky verejný obstarávateľ môže využiť ustanovenie bankovej záruky, že sa ako veriteľ vzdá akéhokoľvek nároku z bankovej záruky a uvedenú bankovú záruku bude považovať za bezpredmetnú a ukončenú.

* 1. Verejný obstarávateľ uvoľní alebo vráti zábezpeku do siedmich dní postupom podľa bodu 15.5 odo dňa :
		1. márneho uplynutia lehoty na doručenie námietky, ak ho verejný obstarávateľ vylúčil z verejného obstarávania, alebo ak verejný obstarávateľ zruší použitý postup zadávania zákazky,
		2. uzavretia zmluvy.
	2. Spôsob zloženia zábezpeky si vyberie uchádzač podľa podmienok uvedených v bode 15.3.
	3. Zábezpeka prepadne v prospech verejného obstarávateľa, ak uchádzač odstúpi od svojej ponuky v lehote viazanosti ponúk, resp. predĺženej lehote viazanosti ponúk, alebo neposkytne súčinnosť alebo odmietne uzavrieť zmluvu alebo podľa § 56 ods. 8 až 12 zákona o verejnom obstarávaní.

###### Vyhotovenie a obsah ponuky

* 1. Verejná súťaž sa zadáva v súlade s § 66 ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, t.j. vyhodnotenie splnenia podmienok účasti podľa § 40 zákona o verejnom obstarávaní sa uskutoční po vyhodnotení ponúk podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní **(tzv. reverzná VS).**
	2. Ponuka je **vyhotovená elektronicky** v zmysle § 49 ods. 1 písm a) zákona o verejnom obstarávaní a vložená do systému JOSEPHINE umiestnennom na webovej adrese: <https://josephine.proebiz.com>. Spôsob predloženia ponuky do systému JOSEPHINE je uvedený v bode 17 týchto súťažných podkladov.
	3. Doklady a dokumenty tvoriace obsah ponuky, požadované v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v týchto súťažných podkladoch, **musia byť v ponuke elektronicky predložené ako skeny originálov alebo úradne osvedčených kópií týchto dokladov alebo dokumentov** pokiaľ nie je určené inak. Odporúčaný formát naskenovaných dokladov alebo dokumentov je „PDF“.
	4. Ponuka predložená uchádzačom obsahuje:
		1. **obsah ponuky** s uvedením zoznamu predložených dokladov a dokumentov (tzv. súpis dokumentov), podpísaný uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, v prípade skupiny dodávateľov musí byť podpísaný každým členom skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za člena skupiny. Ak bude podpisovať doklady a dokumenty osoba oprávnená konať za uchádzača je potrebné doložiť úradne overené splnomocnenie o oprávnení konať za uchádzača,
		2. **identifikačné údaje uchádzača** (v prípade skupiny dodávateľov za každého člena skupiny dodávateľov): obchodné meno/názov, sídlo alebo miesto podnikania, meno, priezvisko a funkcia štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu uchádzača, právna forma, IČO, IČ DPH, DIČ, bankové spojenie, číslo bankového účtu, kontaktnú osobu , tel. číslo kontaktnej osoby , e-mail kontaktnej osoby, internetová adresa,
		3. **vyhlásenia uchádzača** **a plnomocenstvá uchádzača** podľa vzoru priloženého k tejto časti súťažných podkladov, v prípade skupiny dodávateľov treba uviesť plnú moc pre jedného člena skupiny, ktorý bude oprávnený prijímať pokyny za všetkých a konať v mene všetkých ostatných členov skupiny v tomto verejnom obstarávaní;
		4. **potvrdenia, doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti** vo verejnom obstarávaní, požadované v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a súťažných podkladoch.

V prípade, že uchádzač využije možnosť predkladania konkrétnych dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti, je povinný originálne doklady alebo ich úradne overené kópie (vrátane úradných prekladov) naskenovať a vložiť ich do systému JOSEPHINE ako súčasť ponuky.

V prípade, že sú doklady ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vydávané orgánom verejnej správy (alebo inou povinnou inštitúciou) priamo v digitálnej podobe, môže uchádzač vložiť do systému tento digitálny doklad (vrátane jeho úradného prekladu). Ustanovenia zákona týkajúce sa preukazovania splnenia podmienok účasti - osobného postavenia prostredníctvom zoznamu hospodárskych subjektov týmto nie sú dotknuté.

Potvrdenia, doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, požadované v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a súťažných podkladoch môžu byť podľa § 39 zákona o verejnom obstarávaní predbežne nahradené Jednotným európskym dokumentom.

V prípade ak uchádzač v súlade s § 39 zákona o verejnom obstarávaní Jednotným európskym dokumentom predbežne nahradí doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určených verejným obstarávateľom vyplní Jednotný európsky dokument (JED).

Ak sú požadované doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti priamo a bezplatne prístupné v elektronických databázach, uchádzač v príslušnej časti JED-u uvedie aj informácie potrebné na prístup do týchto elektronických databáz, najmä internetovú adresu príslušnej elektronickej databázy, akékoľvek identifikačné údaje a súhlasy potrebné na prístup do príslušnej databázy.

Verejný obstarávateľ nevyžaduje, aby uchádzač v prípade subdodávateľov, ktorých kapacity nevyužíva na preukázanie splnenia podmienok účasti, v častiach II a III formuláru JED-u uviedol informácie o takýchto subdodávateľoch.

Informácie a pokyny na vyplnenie tohto formulára sú zverejnené na webovom sídle Úradu pre verejné obstarávanie <https://www.uvo.gov.sk/zaujemcauchadzac/jednotny-europsky-dokument-604.html>

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje **samostatne** a ktorý **nevyužíva** zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní a predloží **jeden** JED.

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne, ale **využíva zdroje** **a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti**, vyplní a predloží JED za svoju osobu spolu s vyplneným **samostatným/i** jednotným/i európskym/i dokumentom/i,ktorý/é obsahuje/ú príslušné informácie pre **každú z osôb, ktorých zdroje a/alebo kapacity využíva** uchádzač na preukázanie splnenia podmienok účasti.

V prípade, že uchádzača tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, uchádzač vyplní a predloží **samostatný JED** s požadovanými informáciami za **každého** člena skupiny dodávateľov.

* + 1. **obchodné podmienky** dodania predmetu zákazky (návrh zmluvy vrátane príloh v jednom vyhotovení) podľa časti súťažných podkladov *B.3 OBCHODNÉ PODMIENKY DODANIA PREDMETU ZÁKAZKY,*
		2. **doklad o zložení zábezpeky** ponuky podľa bodu 15 týchto súťažných podkladov,
		3. **vyplnený návrh na plnenie kritérií** **na vyhodnotenie ponúk**, ktorý je uvedený v časti súťažných podkladov *A.2* *KRITÉRIÁ NA VYHODNOTENIE PONÚK A PRAVIDLÁ ICH UPLATNENIA* podpísaný uchádzačom, a to jeho štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu alebo iným zástupcom uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v záväzkových vzťahoch;
		4. **cenová ponuka,** podľa častiB.2 *Spôsob určenia ceny* týchto súťažných podkladov podpísaný uchádzačom, a to jeho štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu alebo iným zástupcom uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v záväzkových vzťahoch
	1. Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou, spracovaním a predložením ponuky znáša záujemca/uchádzač bez akéhokoľvek finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania.
1. **Predloženie ponuky A Autentifikácia uchádzača**
	1. Každý uchádzač môže vo verejnom obstarávaní **predložiť iba jednu ponuku**, buď samostatne sám za seba alebo ako člen skupiny dodávateľov. Uchádzač nemôže byť v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku. Verejný obstarávateľ vylúči uchádzača, ktorý je súčasne členom skupiny dodávateľov.
	2. Uchádzač predkladá ponuku v **elektronickej podobe** do systému JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese: <https://josephine.proebiz.com> a to v lehote na predkladanie ponúk podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch. Ponuka musí byť predložená v čitateľnej a reprodukovateľnej podobe.
	3. Po úspešnom nahraní ponuky do systému JOSEPHINE je uchádzačovi odoslaný notifikačný informatívny e-mail (a to na emailovú adresu užívateľa uchádzača, ktorý ponuku nahral).
	4. Ponuka uchádzača predložená po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk sa elektronicky neotvorí.
	5. Uchádzač môže predloženú ponuku vziať späť do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk. Uchádzač pri odvolaní ponuky postupuje obdobne ako pri vložení prvotnej ponuky (kliknutím na tlačidlo „Stiahnuť ponuku“ a predložením novej ponuky).
	6. **V prípade, že uchádzač predloží listinnú ponuku, verejný obstarávateľ na ňu nebude prihliadať.**
	7. Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia lehoty oznámenej verejným obstarávateľom, resp. predĺženej lehoty viazanosti ponúk podľa rozhodnutia verejného obstarávateľa. Prípadné predĺženie lehoty bude uchádzačom dostatočne vopred oznámené formou elektronickej komunikácie v systéme JOSEPHINE.
	8. **Autentifikácia uchádzača**
		1. Uchádzač má možnosť sa registrovať do systému JOSEPHINE pomocou hesla alebo aj pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID).
		2. Predkladanie ponúk je umožnené iba autentifikovaným uchádzačom. Autentifikáciu je možné vykonať týmito spôsobmi
2. v systéme JOSEPHINE registráciou a prihlásením pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID). V systéme je autentifikovaná spoločnosť, ktorú pomocou eID registruje štatutár danej spoločnosti. Autentifikáciu vykonáva poskytovateľ systému JOSEPHINE a to v pracovných dňoch v čase 8.00 – 16.00 hod.
3. nahraním kvalifikovaného elektronického podpisu (napríklad podpisu eID) štatutára danej spoločnosti na kartu užívateľa po registrácii a prihlásení do systému JOSEPHINE. Autentifikáciu vykoná poskytovateľ systému JOSEPHINE a to v pracovných dňoch v čase 8.00 – 16.00 hod.
4. vložením plnej moci na kartu užívateľa po registrácii, ktorá je podpísaná elektronickým podpisom štatutára aj splnomocnenou osobou, alebo prešla zaručenou konverziou. Autentifikáciu vykoná poskytovateľ systému JOSEPHINE a to v pracovné dni v čase 8.00 – 16.00 hod.
5. počkaním na autentifikačný kód, ktorý bude poslaný na adresu sídla firmy do rúk štatutára uchádzača v listovej podobe formou doporučenej pošty. **Lehota na tento úkon sú obvykle 3 pracovné dni a je potrebné s touto lehotou počítať pri vkladaní ponuky.**
	* 1. Autentifikovaný uchádzač si po prihlásení do systému JOSEPHINE v prehľade - zozname obstarávaní vyberie predmetné obstarávanie a vloží svoju ponuku do určeného formulára na príjem ponúk, ktorý nájde v záložke „Ponuky a žiadosti“.
6. **Miesto a lehota na predkladanie ponuky**
	1. Lehotu na predkladanie ponúk verejný obstarávateľ stanovil do 18.11.2019 do 10:00:00 miestneho času.
7. Otváranie ponúk
	1. Otváranie ponúk bude v súlade s § 52 ods. 1 písm. zákona o verejnom obstarávaní verejné a uskutoční sa **dňa 18.11.2019 o 13:00 hod**. miestneho času na adrese Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, Župné námestie 13, 813 11 Bratislava 1.
	2. Na otváraní ponúk sa môže zúčastniť každý uchádzač, ktorý predložil/doručil ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Uchádzač môže byť na otváraní zastúpený štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu uchádzača alebo osobou splnomocnenou na jeho zastupovanie. V prípade účasti skupiny dodávateľov sa na otváraní môžu zúčastniť oprávnení zástupcovia všetkých členov skupiny. Uchádzač (fyzická osoba), štatutárny orgán alebo člen štatutárneho orgánu uchádzača (právnická osoba) sa preukáže na otváraní ponúk preukazom totožnosti. Poverený zástupca uchádzača sa preukáže preukazom totožnosti a splnomocnením na zastupovanie, príp. poverením.
	3. Na otváraní ponúk za účasti uchádzačov sa všetkým zúčastneným zverejnia obchodné mená, sídla alebo miesta podnikania všetkých uchádzačov a ich návrhy na plnenie kritérií, ktoré sa dajú vyjadriť číslom.
	4. Všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk bude najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa otvárania ponúk zaslaná zápisnica z otvárania ponúk, s uvedením obchodného mena alebo názvu, sídla, miesta podnikania alebo adresy pobytov všetkých uchádzačov a ich návrhy na plnenie kritérií, ktoré sa dajú vyjadriť číslom.
8. Vyhodnotenie ponúk
	1. Verejný obstarávateľ rozhodol v súlade s § 66 ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, že vyhodnotenie splnenia podmienok účasti podľa § 40 zákona o verejnom obstarávaní sa uskutoční po vyhodnotení ponúk podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní.

Vyhodnotenie ponúk je neverejné. Komisia vyhodnotí ponuky z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky a v prípade pochybností overí správnosť informácií a dôkazov, ktoré poskytli uchádzači. Komisia posúdi tiež zloženie zábezpeky.

* 1. V prípade nezrovnalosti alebo nejasnosti v informáciách alebo dôkazoch, ktoré uchádzač poskytol, písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE požiada komisia o vysvetlenie ponuky a ak je to potrebné aj o predloženie dôkazov. Vysvetlením ponuky nemôže dôjsť k jej zmene. Za zmenu ponuky sa nepovažuje odstránenie zrejmých chýb v písaní a počítaní.
	2. Zodpovednosť za údaje uvedené v ponuke nesie uchádzač.

Ak sa pri tejto zákazke javí ponuka ako mimoriadne nízka vo vzťahu k predmetu zákazky, komisia písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE požiada uchádzača o podrobnosti týkajúce sa tej časti ponuky, ktoré sú pre jej cenu podstatné v zmysle § 53 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní. Uchádzač musí doručiť odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky do 2 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti v systéme JOSEPHINE, pokiaľ komisia neurčí dlhšiu lehotu.

V prípade, ak uchádzač odôvodňuje mimoriadne nízku ponuku získaním štátnej pomoci, musí byť schopný v primeranej lehote určenej komisiou preukázať, že mu štátna pomoc bola poskytnutá v súlade s pravidlami vnútorného trhu Európskej únie, inak verejný obstarávateľ vylúči ponuku z verejného obstarávania.

Komisia zohľadní vysvetlenie ponuky uchádzačom v súlade s požiadavkou podľa zákona o verejnom obstarávaní alebo odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky uchádzačom, ktoré vychádza z predložených dôkazov.

###### Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti uchádzačov

* 1. Komisia vykoná vyhodnotenie splnenia podmienok účasti v súlade s dokumentmi potrebnými na vypracovanie ponuky po vyhodnotení ponúk podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní. Komisia bude pri vyhodnotení splnenia podmienok účasti postupovať v súlade s § 40 zákona o verejnom obstarávaní.
	2. Splnenie podmienok účasti uchádzačov bude komisia posudzovať z dokladov predložených podľa požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a súťažných podkladov.
	3. Uchádzač, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, preukazuje splnenie podmienok účasti v zmysle § 37 zákona o verejnom obstarávaní:
* ktoré sa týkajú osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne (splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť),
* ktoré sa týkajú technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti za všetkých členov skupiny spoločne.
	1. Ak z predložených dokladov nemožno posúdiť ich platnosť alebo splnenie podmienky účasti verejný obstarávateľ písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE požiada uchádzača o vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov. Uchádzač musí doručiť prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE vysvetlenie alebo požadované doplnenie predložených dokladov do dvoch pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti, ak verejný obstarávateľ neurčil dlhšiu lehotu.
	2. V prípade, ak by komisia skonštatovala, že uchádzač nesplnil stanovené podmienky účasti, verejný obstarávateľ bezodkladne písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE upovedomí uchádzača o tom, že bol z verejného obstarávania vylúčený s uvedením dôvodu vylúčenia a lehoty, v ktorej môže doručiť námietky podľa § 170 ods. 3 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní.
1. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk
	1. Každému uchádzačovi, ktorého ponuka bola vyhodnocovaná, verejný obstarávateľ písomne oznámi výsledok vyhodnotenia ponúk vrátane poradia uchádzačov prostredníctvom systému JOSEPHINE a súčasne uverejní informáciu o výsledku vyhodnotenia ponúk a poradie uchádzačov v profile v zmysle § 55 zákona o verejnom obstarávaní.
2. Dôvernosť verejného obstarávania a ochrana osobných údajov
	1. Verejný obstarávateľ je podľa § 22 zákona o verejnom obstarávaní povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách označených ako dôverné, ktoré mu uchádzač alebo záujemca poskytol; **na tento účel uchádzač alebo záujemca označí, ktoré skutočnosti považuje za dôverné. Verejný obstarávateľ žiada, aby ponuka uchádzača obsahovala uchádzačom vypracovaný zoznam všetkých informácií ktoré sú dôverné s identifikáciou čísla strany, čísla odseku, bodu a textu obsahujúceho informácie, ktoré sú dôverné.**
	2. Za dôverné informácie je na účely tohto zákona možné označiť výhradne obchodné tajomstvo, technické riešenia a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a ak sa neuvádzajú jednotkové ceny, ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory.
	3. Členovia komisie, ktorí vyhodnocujú ponuky, nesmú poskytovať počas vyhodnocovania ponúk informácie o obsahu ponúk. Na členov komisie sa vzťahujú povinnosti podľa predchádzajúcich bodov 23.1, 23.2 (§ 22 zákona o verejnom obstarávaní). Na tento účel uchádzač/záujemca podľa § 22 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní označí, ktoré informácie sú podľa predchádzajúcich bodov dôverné. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní, ukladajúce povinnosť verejnému obstarávateľovi oznamovať či zasielať úradu dokumenty a iné oznámenia, ako ani ustanovenia ukladajúce verejnému obstarávateľovi a úradu zverejňovať dokumenty a iné oznámenia podľa tohto zákona a tiež povinnosti zverejňovania zmlúv podľa osobitného predpisu.
	4. Verejný obstarávateľ spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Informácia o spracúvaní osobných údajov je zverejnená na <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Ministerstvo/Kontakty/Ochrana-osobnych-udajov.aspx> .
	5. Verejný obstarávateľ má za to, že predložením ponuky uchádzač zabezpečil aj súhlasy všetkých ostatných dotknutých osôb (subdodávateľov, osôb poskytujúcich prísľub tretej osoby) so spracovaním osobných údajov uvedených v predloženej ponuke podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, v prípade, ak to bolo potrebné. Uvedené platí aj pre prípad, keď ponuku predkladá skupina dodávateľov.
3. Uzavretie zmluvy

Postup pri uzatvorení Zmluvy s úspešným uchádzačom, ktorého ponuka bude prijatá, sa bude riadiť ustanovením § 56 zákona o verejnom obstarávaní.

Uzavretá Zmluva nesmie byť v rozpore so súťažnými podkladmi a s ponukou predloženou úspešným uchádzačom.

Verejný obstarávateľ nesmie uzavrieť Zmluvu s uchádzačom, ktorý podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ktorého subdodávatelia alebo subdodávatelia podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora upravuje osobitný predpis - zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Úspešný uchádzač pred podpisom Zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania, bude povinný:

uviesť údaje o všetkých známych subdodávateľoch, podiel plnenia zo zmluvy v % vyjadrení, údaj o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia v súlade s § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní, v prípade, že uchádzač zabezpečuje realizáciu predmetu zákazky subdodávateľmi,

mať zápis v registri partnerov verejného sektora v súlade s bodom 24.3,

v prípade skupiny dodávateľov – predložiť zmluvu, v ktorej budú jednoznačne stanovené vzájomné práva a povinnosti, kto sa akou časťou bude podieľať na plnení zákazky, ako aj skutočnosť, že všetci členovia skupiny dodávateľov sú zaviazaní zo záväzkov voči verejnému obstarávateľovi spoločne a nerozdielne v súlade s bodom 7.1 týchto súťažných podkladov.

predložiť platný certifikát vydaný nezávislou inštitúciou potvrdzujúci zavedenie systému manažmentu IT služieb (IT service management) v súlade s požiadavkami podľa normy ISO 20 000. Verejný obstarávateľ uzná ako rovnocenný certifikát tohto systému vydaný príslušným orgánom členského štátu. Ak uchádzač objektívne nemal možnosť získať príslušný certifikát v určených lehotách, verejný obstarávateľ prijme aj iné dôkazy o rovnocenných opatreniach na zabezpečenie kvality predložené uchádzačom, ktorými preukáže, že ním navrhované opatrenia na zabezpečenie kvality sú v súlade s požadovanými normami zabezpečenia kvality.

predložiť platný certifikát vydaný nezávislou inštitúciou potvrdzujúci zavedenie systému manažmentu bezpečnosti informácií (information security management systems) v súlade s požiadavkami podľa normy ISO 27 001. Verejný obstarávateľ uzná ako rovnocenný certifikát tohto systému vydaný príslušným orgánom členského štátu. Ak uchádzač objektívne nemal možnosť získať príslušný certifikát v určených lehotách, verejný obstarávateľ prijme aj iné dôkazy o rovnocenných opatreniach na zabezpečenie kvality predložené uchádzačom, ktorými preukáže, že ním navrhované opatrenia na zabezpečenie kvality sú v súlade s požadovanými normami zabezpečenia kvality.

1. Zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

Verejný obstarávateľ môže zrušiť použitý postup zadávania zákazky na základe dôvodov uvedených v § 57 zákona o verejnom obstarávaní.

Verejný obstarávateľ upovedomí uchádzačov o zrušení použitého postupu verejného obstarávania s uvedením dôvodu zrušenia a oznámi postup, ktorý použije pri zadávaní zákazky na pôvodný predmet zákazky.

1. Ďalšie informácie

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo overenia všetkých skutočností uvedených v ponukách uchádzačov bez predchádzajúceho súhlasu uchádzačov.

Proces tohto verejného obstarávania, ktorý osobitne neupravujú tieto súťažné podklady, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní.

**Vyhlásenie uchádzača – vzor**

Uchádzač .............................................................................................................................................................

*(Obchodné meno a sídlo/miesto podnikania uchádzača alebo obchodné mená alebo sídla/miesta podnikania všetkých členov skupiny dodávateľov)*\* **týmto vyhlasuje, že**

1. súhlasí s podmienkami verejného obstarávania na predmet zákazky **„Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)“**, ktoré určil verejný obstarávateľ v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom v lehote na predkladanie ponúk,
2. berie na vedomie, že spracúvanie osobných údajov verejným obstarávateľom, ktoré ako uchádzač uviedol v ponuke, je zákonné, vykonávané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a dobrými mravmi a na relevantnom právnom základe,
3. súhlasí s obchodnými podmienkami stanovenými verejným obstarávateľom v časti *B.3 OBCHODNÉ PODMIENKY DODANIA PREDMETU ZÁKAZKY* týchto súťažných podkladov, ktoré sú záväzné, a nebude ich jednostranne dopĺňať a upravovať,
4. všetky predložené doklady a údaje uvedené v ponuke sú pravdivé a úplné,
5. je dôkladne oboznámený s celým obsahom súťažných podkladov, návrhom zmluvy a jej prílohami.
6. predkladá iba jednu ponuku a nie je v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá ako iný uchádzač predkladá ponuku.
7. dáva súhlas k tomu, aby kópia ponuky bola zverejnená v profile verejného obstarávateľa v súlade s § 64 ods. 1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní.

Dátum: ......................................... Podpis: ............................................

 *[vypísať meno, priezvisko a funkciu*

*oprávnenej osoby uchádzača]\**

*\*(doplniť podľa potreby)*

*Pozn.: POVINNÉ / Doklad musí byť predložený ako originál alebo úradne overená kópia.*

*Poznámka:*

* *podpis uchádzača alebo osoby oprávnenej konať za uchádzača*

*(v prípade skupiny dodávateľov podpis každého člena skupiny dodávateľov alebo osoby oprávnenej konať za každého člena skupiny dodávateľov)*

***Iba pre skupinu dodávateľov***

1. Vyhlasujeme ako skupina dodávateľov, zložená z členov skupiny ............... *(uviesť pre všetkých členov skupiny: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, meno, priezvisko a funkciu osoby/osôb oprávnených konať za člena skupiny)..............*, že v prípade prijatia našej ponuky, vytvoríme pred uzatvorením zmluvy na uskutočnenie predmetu zákazky niektorú z právnych foriem podľa Obchodného zákonníka alebo Občianskeho zákonníka, resp. podľa právnych predpisov platných v krajine sídla členov skupiny z dôvodu zabezpečenia dodržania zmluvných podmienok uvedených v návrhu zmluvy a jej riadneho plnenia.
2. Vyhlasujeme ako skupina dodávateľov, že budeme ručiť spoločne a nerozdielne za záväzky skupiny dodávateľov vyplývajúce zo Zmluvy na uskutočnenie predmetu zákazky.
3. Skupina dodávateľov udeľuje plnomocenstvo

................................................................. ,

*(obchodné meno, sídlo/miesto podnikania jedného z členov skupiny dodávateľov )*

na základe ktorého je člen skupiny dodávateľov oprávnený komunikovať, prijímať pokyny a konať za skupinu dodávateľov vo veciach týkajúcich sa tohto verejného obstarávania na predmet zákazky **„Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)“*.***

Dátum: ......................................... Podpis: ............................................

 *[vypísať meno, priezvisko a funkciu*

*oprávnenej osoby uchádzača]*

*Poznámka:*

* *podpis uchádzača alebo osoby oprávnenej konať za uchádzača*

*(v prípade skupiny dodávateľov podpis každého člena skupiny dodávateľov alebo osoby oprávnenej konať za každého člena skupiny dodávateľov)*

**A.2** **KRITÉRIÁ NA VYHODNOTENIE PONÚK A PRAVIDLÁ ICH UPLATNENIA**

Jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk je v zmysle § 44 ods. 3 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní **najnižšia cena.**

V tomto kritériu sa bude hodnotiť najnižšia ponúkaná **„Celková cena za predmet zákazky v EUR s DPH“** vypočítaná a vyjadrená podľa bodu 14 časti súťažných podkladov *A.1 Pokyny pre uchádzačov/záujemcov* a podľa časti súťažných podkladov *B.2 Spôsob určenia ceny.*

1. Uchádzač vo svojej ponuke predloží návrh na plnenie kritérií podľa priloženého vzoru k tejto časti súťažných podkladov.
2. Každý člen komisie s právom vyhodnocovať ponuky bude brať do úvahy len číselnú hodnotu výslednej ceny spolu za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky vyjadrenú v EUR s DPH, ktorú uchádzač doplní do návrhu na plnenie kritéria, ktorý je súčasťou tejto časti súťažných podkladov.

Člen komisie s právom vyhodnocovať ponuky zostaví poradie ponúk nasledujúcim spôsobom: Ponuka s najnižšou celkovou cenou v EUR s DPH bude označená ako prvá v poradí, ponuka s druhou najnižšou celkovou cenou v EUR s DPH ako druhá v poradí, ponuka s treťou najnižšou cenou v EUR s DPH ako tretia v poradí atď.

V prípade dvoch alebo viacerých ponúk s rovnakou najnižšou cenou za celý predmet zákazky bude rozhodujúcim parametrom pre výber úspešnej ponuky najnižšia cena celkom za Služby podpory prevádzky (v cenovej ponuke). Uchádzač, ktorý ponúkol pre túto položku predmetu zákazky najnižšiu jednotkovú cenu s DPH, bude na prvom mieste, uchádzač, ktorý ponúkol druhú najnižšiu jednotkovú cenu s DPH pre túto položku, bude na druhom mieste a obdobným spôsobom bude určené aj ďalšie poradie uchádzačov.

**Návrh na plnenie kritérií – vzor**

1. **Základné údaje:**

Názov, obchodné meno uchádzača:

Sídlo uchádzača:

IČO uchádzača:

 *(v prípade skupiny dodávateľov za každého člena skupiny dodávateľov)*

1. **Kritérium na vyhodnotenie ponúk:**

Celková cena s DPH

**NAJNIŽŠIA CENA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kritériá na hodnotenie ponúk – cena** | **celková cena v EUR bez DPH** | **výška DPH (20%)**  | **celková cena v EUR s DPH** |
| **Celková cena** |  |  |  |

Platca DPH: áno – nie

(ak uchádzač nie je platcom DPH, uvedie túto skutočnosť ako súčasť tohto návrhu)

1. **Čestné prehlásenie uchádzača**

Dolu podpísaný čestne prehlasujem, že:

1. Riešenie uvedené v tejto cenovej ponuke zodpovedá svojimi parametrami špecifikácii a požiadavkám verejného obstarávateľa na predmet zákazky a požadovaným náležitostiam uvedeným v súťažných podkladoch.
2. Cena predmetu zákazky za obstarávaný predmet je uvedená na základe vlastných prepočtov, berie do úvahy všetky skutočnosti, ktoré sú nevyhnutné na úplné a riadne plnenie zmluvy, pričom do ceny sú zahrnuté všetky náklady spojené s požadovaným predmetom zákazky.

***V ……………….…….., dňa ....................***  *……………………………….......................*

 *[vypísať meno, priezvisko a funkciu*

*oprávnenej osoby uchádzača]*

*Poznámka:*

* *podpis uchádzača alebo osoby oprávnenej konať za uchádzača*

*(v prípade skupiny dodávateľov podpis každého člena skupiny dodávateľov alebo osoby oprávnenej konať za každého člena skupiny dodávateľov)*

**A.3 PODMIENKY ÚČASTI**

1. **Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní**

Verejného obstarávania sa môže zúčastniť hospodársky subjekt, ktorý spĺňa taxatívne určené podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní Uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, dokladmi podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní, resp. podľa § 32 ods. 4 a 5 zákona o verejnom obstarávaní.

Hospodársky subjekt môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti JED-om podľa § 39 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní. Preukazovanie podmienok účasti je voči verejnému obstarávateľovi účinné aj spôsobom podľa § 152 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní.

Uchádzač zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa zákona o verejnom obstarávaní nie je povinný v procese verejného obstarávania predkladať doklady podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní.

Verejný obstarávateľ uzná rovnocenný zápis, ako je zápis do zoznamu hospodárskych subjektov podľa zákona o verejnom obstarávaní alebo potvrdenie o zápise vydané príslušným orgánom iného členského štátu, ktorým uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní. Verejný obstarávateľ príjme aj iný rovnocenný doklad predložený uchádzačom.

Zápis v zozname podnikateľov vykonaný podľa predpisov účinných do 17.apríla 2016 je zápisom do zoznamu hospodárskych subjektov v rozsahu zapísaných skutočností.

V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, sa požaduje preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.

Upozornenie:

V prípade, ak uchádzač  nepreukazuje splnenie podmienok účasti spôsobom podľa § 152 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní, ale predkladá doklady podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní , upozorňuje verejný obstarávateľ, že uchádzač nie je povinný predkladať doklady podľa § 32 ods. 2. písm. a) a písm. e) zákona o verejnom obstarávaní, nakoľko je verejný obstarávateľ oprávnený použiť údaje z informačných systémov verejnej správy. Ak uchádzač nepredloží doklad podľa § 32 ods. 2 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní, je povinný na účely preukázania podmienky podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní poskytnúť verejnému obstarávateľovi údaje potrebné na vyžiadanie výpisu z registra trestov. Uvedená podmienka podľa § 32 ods. 2 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní sa netýka registra trestov pre právnické osoby a registra trestov pre fyzické osoby s obvyklým pobytom mimo územia SR, nakoľko tieto doklady nie je verejný obstarávateľ oprávnený získať z informačných systémov verejnej správy podľa osobitného predpisu.

1. **Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia podľa § 33 zákona o verejnom obstarávaní** - neuplatňuje sa
2. **Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní týkajúce sa technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 zákona o verejnom obstarávaní**

Vyžaduje sa predloženie dokladov podľa **§ 34 ods. 1 písm. a) , písm. g), § 35 v spojení s § 34 ods. 1 písm. d) a § 34 ods. 1** **písm. h) v nadväznosti na § 36** zákona o verejnom obstarávaní, ktorými sa preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich sa technickej alebo odbornej spôsobilosti:

1. **§ 34 ods. 1 písm. a)** zákona o verejnom obstarávaní, zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona o verejnom obstarávaní.

Referenciou je elektronický dokument, obsahujúci potvrdenie o poskytnutí služby na základe zmluvy alebo rámcovej dohody uzatvorenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, ktorý obsahuje náležitosti podľa § 12 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní.

Ak bude v predložených dokumentoch uvedená cena plnenia v inej mene ako euro, použije sa na prepočet z inej meny na euro kurz Európskej centrálnej banky platný v deň odoslania oznámenia o vyhlásení tohto verejného obstarávania na zverejnenie v Úradnom vestníku EÚ.

V prípade predloženia zoznamu poskytnutých služieb musí obsahovať min. údaje:

1. názov projektu/zákazky,
2. stručný popis predmetu projektu/zákazky (popis zrealizovaných alebo realizovaných častí služby tak, aby bolo možné jednoznačne posúdiť splnenie podmienky služby rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky),
3. čas realizácie/plnenia projektu/zákazky, t.j. od - do (mesiac, rok),
4. názov a sídlo odberateľa/objednávateľa projektu/zákazky,
5. finančný objem projektu/zákazky v eur bez DPH.

Minimálna požadovaná úroveň štandardov:

Podmienka účasti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní bude splnená, ak zoznam podľa vyššie uvedeného bodu bude obsahovať poskytnutie služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky v kumulatívnej hodnote min. **3.300.000 EUR bez DPH** a uchádzač môže túto hodnotu preukázať jednou zmluvou alebo kombináciou viacerých zmlúv. Jednotlivé oblasti môžu byť preukázané kombináciou viacerých zmlúv pričom uchádzač týmto zoznamom preukáže nasledujúce podmienky:

* minimálne 1 projektom/zmluvou s hodnotou poskytnutých služieb vo výške minimálne 2.500.000 EUR bez DPH za tento projekt/zmluvu, ktorého predmetom bol návrh (funkčná špecifikácia a návrh architektúry), implementácia, testovanie a nasadenie informačného systému budovaného v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy s integráciou na viaceré externé informačné systémy, vývoj a testovanie IS,
* minimálne 1 projektom/zmluvou s hodnotou poskytnutých služieb vo výške minimálne 800.000 EUR bez DPH za tento projekt/zmluvu, ktorého predmetom bolo poskytnutie služby komplexnej systémovej integrácie informačného systému na aspoň 5 externých informačných systémov a ktorý preukázateľne zabezpečuje doručovanie minimálne 20.000 elektronických právne záväzných dokumentov denne,
1. **§ 34 ods. 1 písm. d)** **v nadväznosti na § 35** zákona o verejnom obstarávaní: opisom technického vybavenia, študijných a výskumných zariadení a opatrení použitých uchádzačom alebo záujemcom na zabezpečenie kvality.

Minimálna požadovaná úroveň štandardov:

Uchádzač predloží originál resp. úradne overenú kópiu platného certifikátu kvality
v zmysle požiadaviek normy ISO 9001, ktorá pokrýva činnosti, ktoré sú predmetom zákazky, min. na služby v rozsahu: vývoj, zhotovenie a implementácia informačných technológií a softvérových služieb vydaného nezávislou inštitúciou, prípadne jeho ekvivalent osvedčujúci zavedenie rovnocenných opatrení podľa požiadaviek na vydanie tohto certifikátu. Verejný obstarávateľ uzná ako rovnocenné osvedčenia vydané príslušnými orgánmi členských štátov a prijme aj iné dôkazy predložené uchádzačom, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie kvality podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu v súlade s § 35 zákona o verejnom obstarávaní.

1. **§ 34 ods. 1 písm. g)** zákona o verejnom obstarávaní, údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov.

Verejný obstarávateľ požaduje údaje o odbornej praxi alebo odbornej kvalifikácii osôb zodpovedných za poskytnutie služby od uchádzača preukázať predložením **profesijných životopisov** podpísaných dotknutou osobou a predložením **dokladov, ktoré sú uvedené pri jednotlivých členoch tímu**.

Každý uchádzačom predložený profesijný životopis alebo ekvivalentný doklad, podpísaný príslušným členom tímu, musí obsahovať minimálne:

* meno a priezvisko príslušného kľúčového experta,
* história zamestnania/odbornej praxe príslušného experta vo vzťahu k predmetu zákazky (zamestnávateľ/odberateľ, trvanie pracovného pomeru/trvanie odbornej praxe / rok a mesiac od – do, pozícia, ktorú príslušný kľúčový expert zastával),
* praktické skúsenosti príslušného kľúčového experta (názov projektu/predmetu plnenia, odberateľ/zamestnávateľ, popis projektu/predmetu plnenia, pozícia na projekte/predmete plnenia, obdobie rok a mesiac od - do),
* podpis príslušného kľúčového experta.

Minimálna požadovaná úroveň štandardov:

**Uchádzač vyššie uvedeným spôsobom preukáže splnenie nasledovných minimálnych požiadaviek týkajúcich sa jednotlivých členov tímu expertov č. 1 - 7:**

**Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér**

1. minimálne 4-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť (odborná prax) s realizáciou projektu v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia IPMA, PRINCE2 alebo ekvivalentnej, pričom obsahom projektu bola implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. platný certifikát projektového manažmentu IPMA minimálne úrovne „B“ alebo PRINCE 2 úrovne „Practitioner“, PMI/PMP alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

**Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti procesnej analýzy a modelovania informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom,
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti návrhu IT infraštruktúry v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy, ktorých obsahom bol návrh a implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti, ktorej súčasťou bola implementácia aplikácií pre vytváranie kvalifikovaných elektronických podpisov/pečatí do informačného systému v zmysle platnej legislatívy.
4. platný certifikát s minimálnou úrovňou TOGAF Certified alebo ekvivalent; túto podmienku účasti záujemca preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu;

**Kľúčový expert č. 3 - SW analytik**

1. minimálne 4-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti SW analýzy informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti so SW analýzou informačného systému v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy, pričom obsahom projektu bol návrh a implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. platný certifikát s minimálnou úrovňou OMG Certified UML Professional alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

**Kľúčový expert č. 4 - Špecialista na integrácie informačných systémov**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti s vypracovaním návrhov riešení v oblasti integrácie informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti integrácie informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy s integráciou min. na 3 iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

**Kľúčový expert č. 5 – Hlavný vývojár**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy integrovaných na iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

**Kľúčový expert č. 6 – Programátor**

1. minimálne 4-ročná odborná prax v oblasti programovania informačných systémov,
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy integrovaných na iné informačné systémy.

**Kľúčový expert č. 7 – Hlavný IT tester**

1. minimálne 4-ročná odborná prax v oblasti riadenia testov informačných systémov;
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti riadenie testov informačných systémov integrovaných na iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom,
3. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti testovania informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom
4. platný certifikát ISTQB alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Naplnenie požadovaných minimálnych požiadaviek na expertov uchádzač preukáže predložením podpísaných životopisov alebo ekvivalentných dokladov.

Ako dôkaz odbornej spôsobilosti certifikovaných špecialistov bude za každého certifikovaného špecialistu predložený podpísaný životopis alebo ekvivalentný doklad a príslušný platný certifikát, resp. osvedčenie o odbornom zaškolení priamo výrobcom, resp. oprávneným autorizovaným distribútorom.

Verejný obstarávateľ na vysvetlenie uvádza, že v prípade preukázania splnenia podmienok týkajúcich sa certifikátov pre jednotlivých expertov, verejný obstarávateľ nebude akceptovať účasť na školení a požaduje predloženie riadneho a vydaného certifikátu v zmysle podmienok konkrétnej certifikačnej autority (vo väčšine prípadov úspešne absolvovanými skúškami).

Uchádzač môže použiť jednu fyzickú osobu na preukázanie splnenia vyššie uvedených podmienok účasti na pozíciu maximálne jedného kľúčového experta.

1. **§ 34 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na § 36** zákona o verejnom obstarávaní: uvedením opatrení environmentálneho manažérstva, ktoré uchádzač alebo záujemca použije pri plnení zmluvy

Minimálna požadovaná úroveň štandardov:

Uchádzač predloží platný certifikát environmentu ISO 14001. Verený obstarávateľ uzná ako rovnocenné certifikáty vydané orgánmi z členských štátov. Verejný obstarávateľ uzná aj iné dôkazy predložené uchádzačom, ktoré sú rovnocenné opatreniam environmentálneho riadenia podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu.

*.*

**B.1 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

1. **Vymedzenie predmetu zákazky**

Predmetom zákazky je poskytovanie systémovej a aplikačnnej podporu Informačného systému Portál MS SR a eBox (ďalej len „IS PeB“) prostredníctvom zabezpečenia podpory prevádzky a rozvoja IS PeB, bližšie popísané v bode *II. Špecifikácia a rozsah predmetu zákazky* v tejto časti súťažných podkladov.

Pri predmete zákazky s uvedeným konkrétnym výrobcom /konkrétnym názvom/, resp. v prípadoch nie presne špecifikovaných technických parametroch predmetu zákazky môže uchádzač predložiť ekvivalentné plnenie predmetu zákazky spočívajúce v odlišnom technickom riešení poskytujúcom rovnaký alebo lepší výsledok. Ekvivalentné plnenie predmetu zákazky musí spĺňať ten istý účel použitia a musia mať kvalitatívne rovnaké alebo lepšie vlastnosti a technické parametre ako je požadované pri pôvodnom predmete zákazky. Uvedené sa vzťahuje na všetky stanovené parametre. Uchádzač môže naceniť aj ekvivalent rovnakej alebo vyššej kvality.

V prípade, ak je v týchto súťažných podkladoch odkaz na normu v zmysle slovenského právneho poriadku, uchádzač môže predložiť aj iné rovnocenné doklady vydané v inom členskom štáte.

1. **Špecifikácia a rozsah predmetu zákazky**

Úspešný uchádzač poskytne služby prevádzkovej podpory a služby rozvoja týmito formami:

1. Služby podpory prevádzky – paušálny servis zahŕňa zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS PeB v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia problémov.
2. Služby rozvoja nad rámec paušálu zahŕňajú implementovanie schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti systému na základe Objednávky. Zmena funkčnosti systému zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému IS PeB a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo zavedenie novej funkcionality v IS PeB.

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky publikuje údaje na webovom sídle https://www.justice.gov.sk/ v rozsahu stanovenom zákonom a funkcionalita informačného systému je implementovaná v súlade s platnou legislatívou. Funkcionality IS PeB poskytujú externým aj interným používateľom služby, ktoré súvisia s výkonom súdnictva. Webová stránka je navrhnutá v súlade s výnosom Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov.

Opis predmetu zákazky – upresňujúce informácie

**A. Služby podpory prevádzky**

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS PeB v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia problémov.

Rozšírený popis Služby:

1. odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
2. poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS PeB, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS PeB,
3. pravidelná kontrola funkčnosti IS PeB a jeho častí (monitorovanie systému),
4. pravidelná kontrola nastavenia IS PeB podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS PeB,
5. profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS PeB,
6. kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
7. proaktívne upozorňovanie Verejného obstarávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS PeB,
8. proaktívne upozorňovanie Verejného obstarávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS PeB, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov,
9. drobné požiadavky na zmenu v rozsahu maximálne 20 človekohodín mesačne.
10. **Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky**

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

1. riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
2. zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
3. prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
4. identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
	1. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému– t. j. podpora poskytnutá Verejnému obstarávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS PeB,
	2. neutrálizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS PeB, a to obnovou funkčnosti IS PeB, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS PeB s dodanou dokumentáciou IS PeB podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
5. poskytovanie konzultácii o Problémoch,
6. poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
7. projektové riadenie servisných činností,
8. riešenie eskalácií,
9. poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
10. podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS PeB, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
11. profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
	1. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
	2. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
	3. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
	4. kontrola prostredia, v ktorom beží dané IS,
	5. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS PeB v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
12. reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácii o ich riešení.
13. **Helpdesk**

Na hlásenie problémov zo strany Verejného obstarávateľa bude úspešný uchádzač prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2), ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

1. Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Verejnému obstarávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Verejného obstarávateľa,
2. Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Verejného obstarávateľa do ESSP.

1. **Postup pri riešení problémov/požiadaviek**

1. Oprávnená osoba Verejného obstarávateľa hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: xxx, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: xxx. Oprávnená osoba Verejného obstarávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Úspešnému uchádzačovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Verejného obstarávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Verejného obstarávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť , čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Úspešného uchádzača, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému, stav požiadavky/problému a názov a popis požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Úspešným uchádzačom a Verejným obstarávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Úspešného uchádzača a Verejného obstarávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.

2. Službukonajúci špecialista Úspešného uchádzača preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Verejného obstarávateľa. Komunikácia pracovníka Úspešného uchádzača prebieha priamo s Oprávnenou osobou Verejného obstarávateľa. Službukonajúci špecialista Úspešného uchádzača oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Verejného obstarávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.

3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Verejného obstarávateľa a Úspešného uchádzača. Oprávnená osoba Verejného obstarávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Úspešného uchádzača dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.

4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Úspešného uchádzača v priestoroch Verejného obstarávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.

5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Verejného obstarávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Verejného obstarávateľa. Verejného obstarávateľa je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Verejný obstarávateľriešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Verejný obstarávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.

6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

1. **Parametre kvality poskytovanej služby**

Pre úrovne poskytovania služieb podpory (USP) IS PeB sú dohodnuté nasledovné kategorizácie Problémov:

* kritický
* závažný
* nekritický.

Reakčná doba Úspešného uchádzača na problém Verejného obstarávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Úspešný uchádzač poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Verejného obstarávateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Popis | Parameter | Poznámka |
| Prevádzkové hodiny podpory | 9 hod. | 07:30 – 16:30 hod |
| Servisné okno | 11 hod. | 20:00 – 07:00 počas pracovných dní |
| 24 hod | 0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov |

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory Úspešného uchádzača sú počas pracovných dní < 07:30; 16:30> (5x9). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ požiadavky | Reakčná doba v pracovných hodinách | Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách |
| Kritický problém | 2 | 8  |
| Závažný problém | 4  | 16  |
| Nekritický problém | 8  | 40  |

**B. Služby rozvoja**

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Verejného obstarávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Verejného obstarávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Verejného obstarávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Verejného obstarávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Verejného obstarávateľa na základe týchto zmien.

1. **Postup objednania Služby rozvoja**

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Úspešnému uchádzačovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Verejného obstarávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Úspešný uchádzač vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

* vlastná cenová kalkulácia –
	+ v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
	+ v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
* podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS Verejného obstarávateľa budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
* predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Verejný obstarávateľpísomne oznámi Uchádzačovi svoje rozhodnutie, a to:

* v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Úspešnému uchádzačovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
* v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Úspešnému uchádzačovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácií Služby rozvoja Úspešným uchádzačom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Verejný obstarávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Úspešného uchádzača a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Verejného obstarávateľa Úspešnému uchádzačovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Úspešný uchádzač pravidelne aktualizovať a predkladať Verejnému obstarávateľovi plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Verejného obstarávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Verejného obstarávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

1. **Parametre kvality poskytovanej služby**

V rámci Akceptačného testovania Verejný obstarávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Pre zamedzenie pochybností v prípade, že je pre realizáciu rozvoja nevyhnutná spoluúčasť tretej strany, súčasťou akceptačného testovania musí byť aj overenie konektivity a potvrdenie funkčnosti dodaného komponetu treťou stranou. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet Defektov** |
| **Kritická** | Defekt s dopadom na základné funkcionality IS Verejného obstarávateľa, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS Verejného obstarávateľa, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii. | 0 |
| **Normálna** | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS Verejného obstarávateľa, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | 3 |

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

**Popis IS PeB**

IS PeB poskytuje elektronické služby občanom, právnickým osobám a orgánom verejnej moci. Systém pozostáva z front-endovej časti Portálu MS SR a backendovej integračnej platformy eBox.

Portálová časť je založená na portálovej technológii SharePoint Server umožňujúcej správu obsahu (CMS) a dokumentov (DMS) portálu s riadením prístupu, verziovaním a všetkými štandardnými funkciami systému pre riadenie obsahu a dokumentov. Okrem informačného obsahu webového sídla je súčasťou portálu sada aplikácií bežiacich na webovom sídle, ktoré sú popísane v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |
| --- | --- |
| Aplikácia | Popis |
| IS Obchodný vestník | Jedná sa o komplexný IS zastrešujúci všetky procesy súvisiace s podávaním žiadostí na zverejnenie, úhrady, spracovanie žiadostí, publikovanie a zverejňovanie jednotlivých čísel obchodného vestníka. OV obsahuje cca 100 rozličných typov vstupných formulárov, integračné API a personalizované informácie pre používateľov. |
| Zverejňovanie zmlúv a faktúr | Aplikácia slúži na zverejňovanie rezortných zmlúv, faktúr a objednávok s integráciou na ERP a Centrálny register zmlúv. |
| Manažovanie vybraných registrov | V rámci SharePoint zoznamov sú udržiavané vybrané zoznamy a registre, ktoré sú buď synchronizované z externých autoritatívnych zdrojov alebo sú priamo tým zdrojom. Dáta sú potom zverejňované alebo poskytované ďalším systémom rezortu. |
| Výberové konania | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie informácií o výberových konaniach na webovom sídle Ministerstva. Umožňuje spracovanie a zverejnenie celého procesu výberového konania od vyhlásenia výberového konania po jeho ukončenie. |
| Hodnotenia sudcov | Aplikácia zabezpečuje zverejnenie aktuálneho zoznamu hodnotení sudcov na webovom sídle Ministerstva vrátane detailu hodnotenia sudcu. Súčasťou hodnotenia môžu byť priložené aj nasledovné dokumenty ako napríklad hodnotenie sudcu, námietky sudcu, stanovisko sudcovskej rady, opravené hodnotenie sudcu a iné dokumenty. |
| Hromadné výberové konania | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie informácií o hromadných výberových konaniach na funkciu sudcu na webovom sídle Ministerstva. Umožňuje spracovanie a zverejnenie celého procesu hromadného výberového konania od vyhlásenia hromadného výberového konania po jeho ukončenie. |
| Kandidáti na funkciu sudcov | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie zoznamov kandidátov na funkciu sudcu podľa krajov, zvlášť pre zaradených a vyradených kandidátov na webovom sídle Ministerstva. Kandidáti sú v zoznamoch zobrazení na základe úspešnosti v hromadných výberových konaniach. |
| Voľné miesta na sudcov na súdoch | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie oznámenia o určení voľných miest sudcov na súdoch na webovom sídle ministerstva k aktuálnemu dňu. |
| Register doložiek právoplatnosti a vykonateľnosti | Predstavuje verejný register, na základe ktorého si môže účastník konania, právny zástupca, resp. tretia strana, preveriť či predmetné rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť a/alebo vykonateľnosť. Údaje sú do tohto registra automaticky preberané z informačného systému súdov. Oprávnené osoby tak môžu samostatne na webovej stránke v pohodlí domova a bez návštevy súdu preveriť, či súdne rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť či vykonateľnosť. |
| Register subjektov poskytujúcich pomoc obetiam | Jedná sa o verejný register akreditovaných subjektov poskytujúcich pomoc obetiam. |
| Agendový modul | Jedná sa o interný informačný systém pre oprávnených pracovníkov rezortu a slúži na vytváranie, autorizáciu KEP a odosielanie úradných rozhodnutí elektronicky (cez MED a CUD) so sledovaním stavu doručenia. Systém je integrovaný na registratúru a zabezpečuje automatické zaspisovanie rozhodnutí. |

eBox predstavuje integračnú platformu poskytujúcu sadu interných a vypublikovaných služieb pre naintegrované informačné systémy či už interné alebo externé. eBox sprostredkúva služby spoločných modulov ÚPVS a zabezpečuje spracovanie elektronických podaní adresovaných na súdy a Ministerstvo spravodlivosti SR, ako aj odosielanie rozhodnutí z naintegrovaných informačných systémov rezortu. V rámci spracovania využíva služby ďalších rezortných informačných systémov, napríklad služby elektronickej podateľne a zabezpečuje „orchestrovanie“ procesov súvisiacich s prijatím podania a uložením do cieľového systému.

Medzi informačné systémy naintergované na eBox patria napríklad Súdny manažment, Register úpadcov, Exekučné a upomínacie konanie, IS eŽaloby, Agendový modul, Rezortné elektronické podateľne, IS Fabasoft, Justičná pokladnica, RESS ESB, BAI, ESMO, SAP EIS, spoločné moduly ÚPVS, Slovenská banková asociácia, Meta IS, SAP DWH a iné.

Nasledovný diagram zobrazuje prehľad pripojených informačných systémov:



Stručnú charakteristiku integrácie na jednotlivé informačné systémy sumarizuje nasledujúca tabuľka:

|  |  |
| --- | --- |
| Naintegrovaný systém | Stručný popis |
| ÚPVS el. schránok | Integrácia cez EKR rozhranie na el. schránky súdov a Ministerstva spravodlivosti za účelom čítania el. správ a ich ďalšieho spracovania a adresovania do cieľových interných informačných systémov ako napríklad registratúra. |
| ÚPVS G2G | Integrácia na univerzálne komunikačné rozhranie za účelom elektronickej komunikácie s ďalšími povinnými osobami a účastníkmi konaní ako napríklad za účelom doručovania rozhodnutí. |
| ÚPVS modul el. platieb | Integrácia na Modul elektronických platieb za účelom zasielania príkazov na úhradu a potvrdení o úhrade účastníkom konania a umožnenie vykonania online úhrady platobnou kartou. |
| ÚPVS modul el. doručovania | Doručovanie rozhodnutí do elektronických schránok účastníkom konania a povinným osobám. |
| ÚPVS modul IAM | Integrácia na základné služby IAM na získavanie informácii o identitách a na získavanie a konverziu SAML tokenov pre potreby volania zabezpečených služieb ako napríklad EKR. |
| ÚPVS modul Centrálneho úradného doručovania | Integrácia na služby Centrálneho úradného doručovania (CUD) za účelom papierového doručovania elektronických dokumentov prostredníctvom hybridnej pošty. |
| ÚPVS modul el. formulárov | Integrácia na služby vypublikované na externej zbernici za účelom sťahovania a aktualizácie nových verzií formulárových balíčkov z referenčného zdroja do lokálneho repozitára pre potreby interných modulov. |
| ÚPVS modul CUET | Integrácia na služby modulu CUET za účelom zverejňovania oznamov zverejnených na úradných tabuliach súdov publikovaných na webovom sídle rezortu. |
| IS RESS | Integrácia prepája cez RESS ESB portál eŽaloby, ktorý zastrešuje eŽaloby, Upomínacie a exekučné konanie a ktorý prostredníctvom eBox odosiela podania do schránok súdov a prijíma notifikačné správy zo Súdneho manažmentu. Zároveň eBox zabezpečuje službu generovania notifikácie o pridelení čísla podania. |
| El. podateľna | eBox je integrovaný na obe rezortné podateľne a využíva ich služby na zaevidovanie podania, overenie podania, pridanie časovej pečiatky a podpísanie dokumentu el. pečaťou v rámci spracovania prijímaných podaní a odchádzajúcich správ (podaní a rozhodnutí). Zároveň sprostredkúva pomocné služby ako napríklad získanie odpodpísaného obsahu. |
| Register úpadcov | Predmetom integrácie je poskytnutie služieb SAP EIS pre IS Register úpadcov v súvislosti so sledovaním splácania pohľadávok pri procese oddlžovania konkurzom. |
| Register partnerov verejného sektora | eBox pre RPVS zabezpečuje elektronickú komunikáciu cez elektronické schránky vrátane podporných procesov. |
| ESMO | eBox zabezpečuje integráciu medzi IS ESMO a SAP EIS. |
| Súdny manažment | Súdny manažment je hlavný agendový systém na strane súdov a eBox zabezpečuje integráciu SM na ďalšie systémy ako napríklad podporné procesy pre vytvárania elektronických úradných dokumentov vrátane ich zasielanie do el. schránok, doručovanie cez CUD, príjem a spracovanie podaní vrátane automatizovaného spracovania elektronických formulárov podania pre vybrané agendy (napríklad eŽaloby, Upomínacie konanie), sprostredkúva služba Slovenkej bankovej asociácie a pod. |
| Justičná podkladnica | eBox zabezpečuje komunikáciu cez elektronické schránky a podporné služby súvisiace s vytváraním elektronického podpisu a overenia stavu schránky identity adresáta. |
| CRIF | eBox pre Súdny manažment zabezpečuje integráciu na služby Slovenskej bankovej asociácie umožňujúce lustrácie účtov klientov bánk vrátane aktívnych operácie ako je blokovanie účtu. |
| Agendový modul | eBox zabezpečuje odosielanie úradných dokumentov vytváraných v agendovom module a smerovanie súvisiacich správ k daným rozhodnutiam do Agendového modulu. |
| SLA Monitoring | eBox zabezpečuje rozhranie voči MetaIS slúžiace na nahlasovanie SLA parametrov využiteľnosti služieb evidovaných v MetaIS, ktoré su zbierané v špecializovanom rezortnom systéme. |
| EU Court Database | V rámci eJustice je vytvorená centrálna databáza súdov, cezhraničných procedúr (ako napríklad európsky platovný rozkaz) a kompetencií so sadou pravidiel, ktoré umožňujú používateľom eJustice portálu získať informácie o miestne príslušnom súde pre konkrétnu procedúru a kompetenciu vo vybranom štáte, pričom údaje sú často zviazané na geografickými údajmi. Určovanie príslušnosti je realizované formou drools pravidiel a štrukturovaných dát, ktoré sú automatizovane importované cez definované API, ktoré zabezpečuje eBox aj s prípravuo a konsolidáciou údajov na strane rezortu. |
| IS Fabasoft | Pre potreby Registratúrneho systému MSSR IS Fabasoft systém eBox zabezpečuje komunikáciu s el. schránkami (doručovanie rozhodnutí a príjem podaní) a podporné funkcie súvisiace so zisťovaním stavu identity adresáta alebo sprístupňovanie formulárových balíčkov z centrálneho Modulu elektronických formulárov ÚPVS.  |

**Diagram nasadenia**

Nasledujúce diagramy znázorňujú nasadenie komponentov IS PeB. Všetky komponenty riešenia sú nasadené v rámci IT infraštruktúry Ministerstva spravodlivosti SR.

 



**Prevádzkové údaje**

Nasledujúca tabuľka znázorňuje orientačné počty vybraných ukazovateľov využiteľnosti systému IS PeB.

|  |  |
| --- | --- |
| Parameter | Počet |
| Počet prijatých správ na spracovanie systémom eBox | **100.000 / denne** |
| Počet odosielaných správ systémom eBox | **63.000 / denne** |
| Počet synchrónnych volaní služieb | **220.000 / denne** |
| Počt informačných stránok manažovaných v rámci webového sídla | **2.000 stránok** |
| Počet elektronických schránok manažovaných cez eBox | **70 el. schránok** |
| Počet zverejnených podaní v IS Obchodný vestník | **1.888.381 podaní** |
| Počet spracovaných podaní pre Obchodný vestník  | **1.300 podaní denne** |

**Komunikačná infraštruktúra**

Nasledujúci diagram znázorňuje hlavné komunikačné rozhrania na externé systémy, ktoré sú premietnuté do komunikačnej matice udržiavanej v rámci prevádzky daného informačného systému.



**Použité technológie**

V rámci celého riešenia boli použité nasledovné kľúčové technológie:

* ASP.NET
* .NET Framework
* Databáza MS SQL Server
* Microsoft Service Bus 1.1
* WCF
* SharePoint Server 2010
* DevExpress
* Internet information server
1. **Požiadavky verejného obstarávateľa na predloženie informácií a dokumentov k uchádzačom  ponúkanému predmetu zákazky**

Ďalšie požiadavky a podmienky dodania predmetu zákazky sú uvedené v časti súťažných podkladoch B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky.

**B.2 SPOSOB URČENIA CENY**

1. Uchádzačom navrhovaná zmluvná cena za dodanie predmetu zákazky musí byť stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Uchádzač stanoví zmluvnú cenu za obstarávaný predmet zákazky na základe vlastných výpočtov, činností, výdavkov a príjmov podľa platných právnych predpisov. Uchádzač je pred predložením svojej ponuky povinný vziať do úvahy všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie zmluvy, pričom do svojich zmluvných cien zahrnie všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky.
3. Navrhované ceny, uvedené v návrhu na plnenie kritérií je potrebné určiť na dve desatinné miesta v štruktúre podľa bodu 7 týchto súťažných podkladov.
4. Navrhovaná cena za poskytnutie predmetu zákazky vyjadrená v súlade s týmito súťažnými podkladmi musí obsahovať cenu za celý požadovaný predmet zákazky.
5. Pri určovaní cien jednotlivých položiek je potrebné vziať do úvahy opis predmetu zákazky uvedený v týchto súťažných podkladoch vrátane návrhu zmluvy, pričom tieto nesmú byť vyjadrené číslom „0“, ani záporným číslom.
6. Uchádzač ocení svoju ponuku v tabuľke „Cenová ponuka“ uvedenej v tejto časti súťažných podkladov *B.2 SPÔSOB URČENIA CENY.*
7. Ak je uchádzač zdaniteľnou osobou pre daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v zmysle príslušných predpisov (ďalej len „zdaniteľná osoba“), navrhovanú cenu uvedie na dve desatinné miesta v zložení:
* navrhovaná jednotková cena v EUR bez DPH,
* navrhovaná jednotková cena v EUR s DPH,
* navrhovaná cena spolu v EUR bez DPH,
* sadzba DPH,
* navrhovaná cena spolu v EUR s DPH,
* navrhovaná cena spolu za celý predmet zákazky bez DPH,
* navrhovaná cena spolu za celý predmet zákazky s DPH.
1. Ak uchádzač nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, navrhovanú cenu uvedie na dve desatinné miesta v EUR bez DPH ako celkovú cenu.
2. Ak je uchádzač zahraničnou osobou, navrhovanú cenu uvedie na dve desatinné miesta v EUR bez DPH platnej v krajine sídla uchádzača a celkovú cenu upraví navýšením o aktuálne platnú sadzbu DPH v SR. DPH odvádza v prípade úspešnosti jeho ponuky verejný obstarávateľ.
3. Ak uchádzač nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, skutočnosť, že nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, uchádzač uvedie v ponuke. Ak sa uchádzač, ktorý v čase podpisu zmluvy nebol platcom DPH v priebehu plnenia tejto dohody platcom stane, nemá nárok na zvýšenie ceny o DPH.

**Cenová ponuka**

Obchodné meno uchádzača:

Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača:

IČO:

Právna forma:

*(v prípade skupiny dodávateľov za každého člena skupiny dodávateľov)*

Celková cena za celý predmet zákazky sa skladá z dvoch častí:

A. Služby podpory prevádzky (poskytované v rámci dohodnutého paušálu)

B. Služby rozvoja

**Cenník Služieb podpory prevádzky**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Merná jednotka**  | **Požadované množstvo**  | **Jednotková cena v EUR bez DPH**  | **Jednotková cena v EUR vrátane DPH**  | **Cena za** **požadované množstvo v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena za** **požadované množstvo v EUR vrátane DPH**  |
| Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky IS PeB) | mesiac | 48 |  |  |  |  |  |  |

**Cenník Služieb rozvoja**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Merná jednotka**  | **Predpokladané** **množstvo**  | **Jednotková cena v EUR bez DPH**  | **Jednotková cena v EUR vrátane DPH**  | **Cena za** **predpokladané množstvo v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena za** **predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH**  |
| Expert- jednotný paušál | MD | 4 400 |  |  |  |  |  |  |

**Celková cena za predmet zmluvy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Celková cena za predmet zmluvy v EUR** | **Cena v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena v EUR vrátane DPH**  |
|  |  |  |  |

1. MD (manday) – človekodňová sadzba; 8 hodín

**Všetky ceny a výpočty sa zaokrúhľujú na dve desatinné miesta.**

*V ……………….…….., dňa ....................*  ……………………………….......................

 *[vypísať meno, priezvisko a funkciu*

*oprávnenej osoby uchádzača]*

*Poznámka:*

* *podpis uchádzača alebo osoby oprávnenej konať za uchádzača*

*(v prípade skupiny dodávateľov podpis každého člena skupiny dodávateľov alebo osoby oprávnenej konať za každého člena skupiny dodávateľov)*

**B.3 OBCHODNÉ PODMIENKY dodania predmetu zákazky**

1. Výsledkom tohto verejného obstarávania bude uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB). Návrh zmluvy je uvedený v tejto časti súťažných podkladov.
2. Uchádzač predloží návrh zmluvy doplnený o identifikačné údaje uchádzača a cenu.
3. Verejný obstarávateľ v návrhu zmluvy, ktorá je súčasťou tejto časti súťažných podkladov uvádza záväzný rozsah obchodných a zmluvných podmienok, ktoré musia byť súčasťou Zmluvy na poskytnutie predmetu zákazky, ako výsledku procesu verejného obstarávania a nie je prípustné ich meniť zo strany uchádzača.
4. V prípade skupiny dodávateľov úspešný uchádzač musí pred podpisom zmluvy predložiť originál alebo úradne osvedčenú kópiu dokladu preukazujúcu vytvorenie požadovanej právnej formy.
5. Pokiaľ bude ponuku predkladať skupina dodávateľov, tak v návrhu zmluvy za poskytovateľa uvedie identifikačné údaje všetkých členov skupiny a aj na konci uvedie mená všetkých osôb oprávnených konať v mene jednotlivých členov skupiny (štatutárny orgán) – bude sa vyžadovať, aby zmluva bola podpísaná všetkými oprávnenými osobami (bez ohľadu na splnomocnenie osoby, ktorá bude oprávnená konať za skupinu aj počas plnenia zmluvy).

**Návrh zmluvy**

**Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**

sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava

zastúpený: Ing. Sylvia Beňová, generálna tajomníčka služobného úradu

IČO: 00 166 073

DIČ: 2020830196

bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava

číslo účtu IBAN: SK72 8180 0000 0070 0014 4241

SWIFT: SPSRSKBAXXX

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno:

sídlo:

zapísaný v registri:

zastúpený:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

bankové spojenie:

Číslo účtu IBAN

SWIFT:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

### **Preambula**

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB) (ďalej len „IS Objednávateľa“) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo XX/2019 zo dňa XX.XX.2019 na predmet zákazky: „**Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)**“, ktorej účelom je zabezpečenie vykonávania servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. j. tejto Servisnej zmluvy a jeho ďalšiemu nevyhnutnému rozvoju v rozsahu vyplývajúcom z legislatívnych a metodických zmien, resp. odôvodnených požiadaviek jeho používateľov.

### **Úvodné ustanovenia**

1. Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:
	* 1. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
		2. **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, 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 Kritickým problémom, Závažným problémom alebo Nekritickým problémom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom probléme.
		3. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
		4. **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 Servisnej zmluvy je 0,5 človekohodiny (30 minút).
		5. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS Objednávateľa uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS Objednávateľa.
		6. **Doba neutralizácie problému -** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Problému, a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie problému a čas následného riešenia príčiny problému; v prípade neutralizácie Kritického problému formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického problému najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
		7. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa, vrátane poskytnutia školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac 20 (dvadsať) človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci.
		8. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo **ESSP -** je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Problémoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
		9. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
		10. **IS Objednávateľa alebo IS -** je Informačný systém Portál MS SR, zhotovený na základe Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi Objednávateľom a spoločnosťou ANASOFT APR, spol. s r. o., so sídlom Mlynská dolina 41, 811 02 Bratislava, IČO: 31 361 552 (ďalej len „ANASOFT APR, spol. s r. o.“) dňa 23.10.2008 a nadväzujúcich Zmlúv o servise a podpore aplikačného a programového vybavenia „PORTÁL MS SR“ medzi Objednávateľom a spoločnosťou ANASOFT APR uzatvorených dňa 20.09.2011 (účinná 30.09.2011), dňa 12.7.2012 (účinná od 13.7.2012) a dňa 08.07.2014 (účinná od 11.07.2014, interné číslo Objednávateľa MS/50/2014-95, v znení jej Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľa MS/89/2014-95, uzatvoreného dňa 13.12.2016 a účinného od 15.12.2016, Dodatku č. 2, interné číslo Objednávateľa MS/221/2018-95, uzatvoreného dňa 12.07.2018 a účinného od 13.07.2018), ako aj Objednávky zo dňa 23.12.2011 a jej dodatku č. 1 zo dňa 29.11.2012 vystavenej na základe Zmluvy o poskytovaní služieb medzi Objednávateľom a obchodnou spoločnosťou Ardaco, a. s., so sídlom Polianky 5, 841 01 Bratislava, IČO: 35 829 036, uzatvorenej dňa 19.12.2011 a účinnej od 21.12.2011.
		11. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.2 tejto Servisnej zmluvy.
		12. **Kritický problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za kritický považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za kritický sa považuje problém vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľa na stanovený účel.
		13. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
		14. **Nekritický problém** – je každý problém, ktorý nie je Kritický problém alebo Závažný problém, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, modulu, súčasti alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa.
		15. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
		16. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
		17. **Problém** – je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzujúce používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
		18. **Reakčná doba** – je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
		19. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB).
		20. **Služby –** predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
		21. **Služby podpory prevádzky –** sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/ realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsahu 20 človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci.
		22. **Služby rozvoja** – sú služby, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa.
		23. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
		24. **SW komponent –** ječasť IS Objednávateľa vytvorená na základe zmlúv identifikovaných v písm. j. tohto bodu Servisnej zmluvy a ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
		25. **SW produkt 3. strany** – je krabicový SW (FPP – Full Packaged Product), prípadne SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa.
		26. **Úroveň spracovania požiadaviek** alebo **USP** - predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie problému dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.
		27. **Závažný problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý závažným spôsobom obmedzuje jeho/ jej použitie, neobmedzuje však použitie IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti ako celku alebo jeho/jej podstatných častí. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za závažný považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za závažný sa považuje i problém, ktorý sa prejavuje ako kritický, neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter.
2. Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
3. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatočné písmeno, je tomu tak len na 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.
4. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:
	* 1. je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že sa dôsledne oboznámil a sú mu známe všetky podklady tvoriace zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet tejto Servisnej zmluvy, že má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na predmet tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy,
		2. v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
		3. je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy, čo preukázal Objednávateľovi pri uzatvorení tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jedenmilión eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poistným certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy.
5. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.

### **Predmet Servisnej zmluvy**

2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, podporou a rozvojom IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.

### **Cena**

3.1 Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške XXX € (slovom XXX eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

* + 1. cena za Služby podpory prevádzky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je XXX € (slovom XXX eur) bez DPH,
		2. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je XXX € (slovom XXX eur) bez DPH.

3.2 Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.

3.3 Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške XXX € (slovom XXX eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb prevádzkovej podpory. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.

3.4 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie IS Objednávateľa na základe Služieb rozvoja nemá dopad na výšku ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy.

3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.

3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len ako „**zľava z ceny**“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnene uplatneného nároku na zľavu z ceny.

3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD), ktorá je uvedená v Prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.

3.8 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:

* + 1. požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
		2. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,
		3. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.

3.9 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté a v súvislosti so Službami rozvoja po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.

3.10 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné.

3.11 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o  a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.

3.12 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

### **Povinnosti a záväzky Zmluvných strán**

* + 1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
		2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
		3. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
			1. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov,
1. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
	* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
		2. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj na Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon č. 18/2018 Z. z.**“), ako aj dodržiavať a aplikovať Metodiku riadenia QAMPR (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html> ), resp. metodikou, ktorá ju nahradí, Metodiku Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardy-isvs/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html> ), resp. metodiku, ktorá ju nahradí, [Metodiku Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy](https://www.vicepremier.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodika-Tvorba-pou%C5%BE%C3%ADvate%C4%BEsky-kvalitn%C3%BDch-digit%C3%A1lnych-slu%C5%BEieb-verejnej-spr%C3%A1vy.pdf) (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/index.html> ), resp. metodiku, ktorá junahradí, **,** Katalóg služieb a požiadavky na realizáciu služieb vládneho cloudu (dostupným na<https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html>).
		3. Poskytovateľ je ďalej povinný:
2. udržiavať aktuálnosť zdrojových kódov a používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, ako aj udržiavať a aktualizovať integračnú dokumentáciu s externými systémami, v súvislosti s čím je Poskytovateľ povinný plniť i nasledovné povinnosti:
3. pri každej zmene zdrojového kódu IS Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálnu verziu zdrojových kódov (spolu s komentármi a použitými knižnicami prislúchajúcimi ku kódu) a dátového modelu, vrátane metamodelu nákresu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme spolu s aktuálnou technickou, prevádzkovou a užívateľskou dokumentáciou, takým spôsobom, aby sa Objednávateľ stal jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými počas prevádzky IS Objednávateľa,
4. ak to bude s ohľadom na všetky okolnosti poskytovania Služieb možné pri dodaní aktuálnej verzie zdrojových kódov zdrojový kód bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej sóftvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu[[1]](#footnote-1) a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužité na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu IS Objednávateľa,
5. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
6. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
7. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
8. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
9. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
10. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.
11. mať uzatvorenú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- € (slovom jeden milión eur) a udržiavať toto poistné krytie po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy,
12. bezodkladne, najneskôr však do 10 (desiatich) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, preukázať Objednávateľovi splnenie povinnosti v zmysle písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy,
13. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.).
	* 1. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobou a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvy alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
		2. Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
		3. Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 3 (troch) pracovných dní, s výnimkou súčinnosti podľa písm. c. tohto bodu, pri ktorej lehota nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní, najmä nasledovnú súčinnosť:
			1. za predpokladu dodržania vydaných bezpečnostných opatrení a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu prístup k systémovému a vývojovému softvéru a hardvéru, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
			2. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
14. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
15. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
16. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
	* 1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.
		2. Pre zamedzenie pochybností požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
		3. Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.9 a 4.10 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie problému sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a  dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
		4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
			1. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
			2. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
			3. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky,
			4. v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf>).
		5. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
		6. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
		7. Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
		8. Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle zmluvných dokumentov špecifikovaných v bode 1.1 písm. j. tejto Servisnej zmluvy, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného plnenia tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

### **Záruky**

5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutinnej prevádzky (t. j. odo dňa podpísania Akceptačného protokolu podľa bodu 3.4 Prílohy č. 1). Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent je ku dňu jeho protokolárneho prevzatia do rutinnej prevádzky a počas záručnej doby bez vád, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opisané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady**,** a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/ dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu vírusov až do okamihu odovzdania Komponentov do rutinnej prevádzky a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán.

* 1. Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom vytknuté vady (skryté Defekty) bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (skrytého Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
	2. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
	3. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

### **Práva duševného vlastníctva**

6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákresu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

6.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.

6.3 Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán. Na tieto SW produkty 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.

6.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

* + 1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
		2. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
		3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

6.5 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebné na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.

6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

### **Bezpečnosť a ochrana informácií**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
	1. ktorá sa týka zmluvnej strany (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),
	2. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
	3. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
	4. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „**zákon č. 211/2000 Z. z.**“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
4. Ak bude potrebné, aby Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy spracúval v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda aby vystupoval v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z., Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona č. 18/2018, a to pred začatím spracúvania osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade s GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z. z. Ak v dôsledku neuzatvorenia zmluvy o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety nebude Poskytovateľ môcť poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy, nebude mať ani právo na úhradu ceny podľa čl. 3 tejto Servisnej zmluvy.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú 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 Servisnej 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. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

### **Sankcie**

* 1. Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
		1. 500,- € (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy;
		2. 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
		3. 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
		4. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia kritického problému podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia kritického problému bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
		5. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
		6. 500,- € (päťsto eur) za každý, aj začatý deň, o ktorý odstránenie vady (skrytého Defektu) zo strany Poskytovateľa presiahne lehotu 30 (tridsať) dní od jej oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy alebo lehotu osobitne dohodnutú Zmluvnými stranami podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy,
		7. 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon č. 315/2016 Z. z.**“)*,* resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 343/2015 Z. z.**“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;
		8. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
		9. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
		10. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 50.000,- € (slovom päťdesiattisíc eur),
		11. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
		12. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dní,
		13. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
		14. 50.000,- € (slovom päťdesiattisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy.
	2. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka , ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“)
	3. Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorámá povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
	4. Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 písm. a. a b. tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
	6. Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby prevádzkovej podpory v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

### **Ukončenie Servisnej zmluvy**

9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:

* + 1. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
		2. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
		3. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.5 až 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy.

9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri) mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:

* + 1. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
		2. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.

9.4 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.

9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.

9.6 Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom považuje najmä, ak:

* + 1. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou kritického problému o viac ako dvojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému alebo neutralizáciou závažného problému o viac ako trojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému,
		2. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) kritické problémy, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
		3. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
		4. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. (ďalej len „**Register**“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
		5. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.

9.7 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:

* + 1. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
		2. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
		3. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
		4. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
		5. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.5 tejto Servisnej zmluvy si Poskytovateľ preukázateľne nezabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (čl. 12 bod 12.3 tejto Servisnej zmluvy),
		6. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
		7. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
		8. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní.

9.8 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:

* + 1. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
		2. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.

9.9 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

9.10 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 4 (štyroch) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, a to vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie problémov predĺžených na dvojnásobok.

9.11 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:

* + 1. po dobu posledných (3) troch mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
		2. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa čl. 9 bod 9.3 tejto Servisnej zmluvy.

9.12 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.10 a 9.11 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

### **Subdodávatelia a kľúčoví experti**

1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia a subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaný do Registra.
6. Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „**Zoznam**“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
7. V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená subdodávateľmi (resp. budú na jej plnení participovať), ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
8. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).
9. Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
10. Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaniu k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
11. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

### **Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán**

# Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:

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

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

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

Tel.: ..............................................

E-mail: ..........................................

Pre Poskytovateľa:

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

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

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

Tel.: ..............................................

E-mail: ..........................................

1. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
2. Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
3. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručenú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
	1. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručený uplynutím 48 hodín od jeho odoslania;
	2. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.

Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

### **12. Ostatné dojednania**

* 1. Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v DataCentre DataCube na Kopčianskej ulici v Bratislave alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
	2. Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi aktuálne komentované zdrojové kódy a aktuálnu používateľskú, servisnú, administrátorskú a integračnú dokumentáciu k IS Objednávateľa do 15 (pätnástich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, čo Zmluvné strany potvrdia podpisom preberacieho protokolu.
	3. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní aktuálnej dokumentácie k IS Objednávateľa podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä zabezpečiť si vývojové a testovacie prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
	4. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (bod 12.3 tohto článku Servisnej zmluvy), najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi
		1. právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy a ani
		2. právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením problému, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.

**13. Záverečné ustanovenia**

* 1. Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
	2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
	3. Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
	4. S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z..
	5. Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
	6. Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
	7. Zmluvné stany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
	8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
1. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
2. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
3. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
4. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
5. Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
6. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
7. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
8. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
9. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
10. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
11. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
12. Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek;
13. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky.

|  |  |
| --- | --- |
| Za Objednávateľa: | Za Poskytovateľa: |
|  |  |
| V Bratislave dňa ............. | V ....... dňa ............. |
|  |  |

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

 Ing. Sylvia Beňová

 generálna tajomníčka
 služobného úradu

**Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb**

**Obsah prílohy**

1. Opis súčasného stavu

2. Služby podpory prevádzky

2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

2.2. Helpdesk

2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek

2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

2.5. Akceptačné konanie

3. Služby rozvoja

3.1. Postup objednania Služby rozvoja

3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

3.3. Akceptačné konanie

3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

1. **Opis súčasného stavu**

*IS PeB* poskytuje elektronické služby občanom, právnickým osobám a orgánom verejnej moci. Systém pozostáva z front-endovej časti Portálu MS SR a backendovej integračnej platformy eBox.

Portálová časť je založená na portálovej technológii *SharePoint Server* umožňujúcej správu obsahu (CMS) a dokumentov (DMS) s riadením prístupu, verziovaním a všetkými štandardnými funkciami systému pre riadenie obsahu a dokumentov. Okrem informačného obsahu webového sídla je súčasťou portálu sada aplikácií bežiacich na webovom sídle ako sú:

* IS Obchodný vestník
* Zverejňovanie zmlúv a faktúr
* Manažovanie vybraných zoznamov (registrov)
* Výberové konania a hromadné výberové konania
* Správa úradnej tabule súdov
* Sudcovské zákony
* Register doložiek právoplatnosti a vykonateľnosti

Jednotlivé aplikácie sú popísané v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |
| --- | --- |
| Aplikácia | Popis |
| IS Obchodný vestník | Jedná sa o komplexný IS zastrešujúci všetky procesy súvisiace s podávaním žiadostí na zverejnenie, úhrady, spracovanie žiadostí, publikovanie a zverejňovanie jednotlivých čísel obchodného vestníka. OV obsahuje cca 100 rozličných typov vstupných formulárov, integračné API a personalizované informácie pre používateľov. |
| Zverejňovanie zmlúv a faktúr | Aplikácia slúži na zverejňovanie rezortných zmlúv, faktúr a objednávok s integráciou na ERP a Centrálny register zmlúv. |
| Manažovanie vybraných registrov | V rámci SharePoint zoznamov sú udržiavané vybrané zoznamy a registre, ktoré sú buď synchronizované z externých autoritatívnych zdrojov alebo sú priamo tým zdrojom. Dáta sú potom zverejňované alebo poskytované ďalším systémom rezortu. |
| Výberové konania | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie informácií o výberových konaniach na webovom sídle Ministerstva. Umožňuje spracovanie a zverejnenie celého procesu výberového konania od vyhlásenia výberového konania po jeho ukončenie. |
| Hodnotenia sudcov | Aplikácia zabezpečuje zverejnenie aktuálneho zoznamu hodnotení sudcov na webovom sídle Ministerstva vrátane detailu hodnotenia sudcu. Súčasťou hodnotenia môžu byť priložené aj nasledovné dokumenty ako napríklad hodnotenie sudcu, námietky sudcu, stanovisko sudcovskej rady, opravené hodnotenie sudcu a iné dokumenty. |
| Hromadné výberové konania | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie informácií o hromadných výberových konaniach na funkciu sudcu na webovom sídle Ministerstva. Umožňuje spracovanie a zverejnenie celého procesu hromadného výberového konania od vyhlásenia hromadného výberového konania po jeho ukončenie. |
| Kandidáti na funkciu sudcov | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie zoznamov kandidátov na funkciu sudcu podľa krajov, zvlášť pre zaradených a vyradených kandidátov na webovom sídle Ministerstva. Kandidáti sú v zoznamoch zobrazení na základe úspešnosti v hromadných výberových konaniach. |
| Voľné miesta na sudcov na súdoch | Aplikácia zabezpečuje zverejňovanie oznámenia o určení voľných miest sudcov na súdoch na webovom sídle ministerstva k aktuálnemu dňu. |
| Register doložiek právoplatnosti a vykonateľnosti | Predstavuje verejný register, na základe ktorého si môže účastník konania, právny zástupca, resp. tretia strana, preveriť či predmetné rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť a/alebo vykonateľnosť. Údaje sú do tohto registra automaticky preberané z informačného systému súdov. Oprávnené osoby tak môžu samostatne na webovej stránke v pohodlí domova a bez návštevy súdu preveriť, či súdne rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť či vykonateľnosť. |
| Register subjektov poskytujúcich pomoc obetiam | Jedná sa o verejný register akreditovaných subjektov poskytujúcich pomoc obetiam. |
| Agendový modul | Jedná sa o interný informačný systém pre oprávnených pracovníkov rezortu a slúži na vytváranie, autorizáciu KEP a odosielanie úradných rozhodnutí elektronicky (cez MED a CUD) so sledovaním stavu doručenia. Systém je integrovaný na registratúru a zabezpečuje automatické zaspisovanie rozhodnutí. |

*eBox* predstavuje integračnú platformu poskytujúcu sadu interných a vypublikovaných služieb pre naintegrované informačné systémy či už interné alebo externé . eBox sprostredkúva služby spoločných modulov ÚPVS a zabezpečuje spracovanie elektronických podaní adresovaných na súdy a Ministerstvo, ako aj odosielanie rozhodnutí z naintegrovaných informačných systémov rezortu. V rámci spracovania využíva služby ďalších informačných systémov, ako napríklad služby elektronickej podateľne a zabezpečuje „orchestrovanie“ procesov súvisiacich s prijatím podania a uložením do cieľového systému.

Medzi informačné systémy naintergované na eBox patria napríklad Súdny manažment, Register úpadcov, Exekučné a upomínacie konanie, IS eŽaloby, Agendový modul, Rezortné elektronické podateľne, IS Fabasoft, Justičná pokladnica, RESS ESB, BAI, ESMO, SAP EIS, spoločné moduly ÚPVS, Slovenská banková asociácia, Meta IS, SAP DWH a iné.

Nasledovný diagram zobrazuje prehľad pripojených informačných systémov:



Stručnú charakteristiku integrácie na jednotlivé informačné systémy sumarizuje nasledujúca tabuľka:

|  |  |
| --- | --- |
| Naintegrovaný systém | Stručný popis |
| ÚPVS el. schránok | Integrácia cez EKR rozhranie na el. schránky súdov a Ministerstva spravodlivosti za účelom čítania el. správ a ich ďalšieho spracovania a adresovania do cieľových interných informačných systémov ako napríklad registratúra. |
| ÚPVS G2G | Integrácia na univerzálne komunikačné rozhranie za účelom elektronickej komunikácie s ďalšími povinnými osobami a účastníkmi konaní ako napríklad za účelom doručovania rozhodnutí. |
| ÚPVS modul el. platieb | Integrácia na Modul elektronických platieb za účelom zasielania príkazov na úhradu a potvrdení o úhrade účastníkom konania a umožnenie vykonania online úhrady platobnou kartou. |
| ÚPVS modul el. doručovania | Doručovanie rozhodnutí do elektronických schránok účastníkom konania a povinným osobám. |
| ÚPVS modul IAM | Integrácia na základné služby IAM na získavanie informácii o identitách a na získavanie a konverziu SAML tokenov pre potreby volania zabezpečených služieb ako napríklad EKR. |
| ÚPVS modul Centrálneho úradného doručovania | Integrácia na služby Centrálneho úradného doručovania (CUD) za účelom papierového doručovania elektronických dokumentov prostredníctvom hybridnej pošty. |
| ÚPVS modul el. formulárov | Integrácia na služby vypublikované na externej zbernici za účelom sťahovania a aktualizácie nových verzií formulárových balíčkov z referenčného zdroja do lokálneho repozitára pre potreby interných modulov. |
| ÚPVS modul CUET | Integrácia na služby modulu CUET za účelom zverejňovania oznamov zverejnených na úradných tabuliach súdov publikovaných na webovom sídle rezortu. |
| IS RESS | Integrácia prepája cez RESS ESB portál eŽaloby, ktorý zastrešuje eŽaloby, Upomínacie a exekučné konanie a ktorý prostredníctvom eBox odosiela podania do schránok súdov a prijíma notifikačné správy zo Súdneho manažmentu. Zároveň eBox zabezpečuje službu generovania notifikácie o pridelení čísla podania. |
| El. podateľna | eBox je integrovaný na obe rezortné podateľne a využíva ich služby na zaevidovanie podania, overenie podania, pridanie časovej pečiatky a podpísanie dokumentu el. pečaťou v rámci spracovania prijímaných podaní a odchádzajúcich správ (podaní a rozhodnutí). Zároveň sprostredkúva pomocné služby ako napríklad získanie odpodpísaného obsahu. |
| Register úpadcov | Predmetom integrácie je poskytnutie služieb SAP EIS pre IS Register úpadcov v súvislosti so sledovaním splácania pohľadávok pri procese oddlžovania konkurzom. |
| Register partnerov verejného sektora | eBox pre RPVS zabezpečuje elektronickú komunikáciu cez elektronické schránky vrátane podporných procesov. |
| ESMO | eBox zabezpečuje integráciu medzi IS ESMO a SAP EIS. |
| Súdny manažment | Súdny manažment je hlavný agendový systém na strane súdov a eBox zabezpečuje integráciu SM na ďalšie systémy ako napríklad podporné procesy pre vytvárania elektronických úradných dokumentov vrátane ich zasielanie do el. schránok, doručovanie cez CUD, príjem a spracovanie podaní vrátane automatizovaného spracovania elektronických formulárov podania pre vybrané agendy (napríklad eŽaloby, Upomínacie konanie), sprostredkúva služba Slovenkej bankovej asociácie a pod. |
| Justičná podkladnica | eBox zabezpečuje komunikáciu cez elektronické schránky a podporné služby súvisiace s vytváraním elektronického podpisu a overenia stavu schránky identity adresáta. |
| CRIF | eBox pre Súdny manažment zabezpečuje integráciu na služby Slovenskej bankovej asociácie umožňujúce lustrácie účtov klientov bánk vrátane aktívnych operácie ako je blokovanie účtu. |
| Agendový modul | eBox zabezpečuje odosielanie úradných dokumentov vytváraných v agendovom module a smerovanie súvisiacich správ k daným rozhodnutiam do Agendového modulu. |
| SLA Monitoring | eBox zabezpečuje rozhranie voči MetaIS slúžiace na nahlasovanie SLA parametrov využiteľnosti služieb evidovaných v MetaIS, ktoré su zbierané v špecializovanom rezortnom systéme. |
| EU Court Database | V rámci eJustice je vytvorená centrálna databáza súdov, cezhraničných procedúr (ako napríklad európsky platovný rozkaz) a kompetencií so sadou pravidiel, ktoré umožňujú používateľom eJustice portálu získať informácie o miestne príslušnom súde pre konkrétnu procedúru a kompetenciu vo vybranom štáte, pričom údaje sú často zviazané na geografickými údajmi. Určovanie príslušnosti je realizované formou drools pravidiel a štrukturovaných dát, ktoré sú automatizovane importované cez definované API, ktoré zabezpečuje eBox aj s prípravuo a konsolidáciou údajov na strane rezortu. |
| IS Fabasoft | Pre potreby Registratúrneho systému MSSR IS Fabasoft systém eBox zabezpečuje komunikáciu s el. schránkami (doručovanie rozhodnutí a príjem podaní) a podporné funkcie súvisiace so zisťovaním stavu identity adresáta alebo sprístupňovanie formulárových balíčkov z centrálneho Modulu elektronických formulárov ÚPVS.  |

**Prevádzkové údaje**

Nasledujúca tabuľka znázorňuje orientačné počty vybraných ukazovateľov využiteľnosti systému IS PeB.

|  |  |
| --- | --- |
| Parameter | Počet |
| Počet prijatých správ na spracovanie systémom eBox | **100.000 / denne** |
| Počet odosielaných správ systémom eBox | **63.000 / denne** |
| Počet synchrónnych volaní služieb | **220.000 / denne** |
| Počt informačných stránok manažovaných v rámci webového sídla | **2.000 stránok** |
| Počet elektronických schránok manažovaných cez eBox | **70 el. schránok** |
| Počet zverejnených podaní v IS Obchodný vestník | **1.888.381 podaní** |
| Počet spracovaných podaní pre Obchodný vestník  | **1.300 podaní denne** |

**Organizačný pohľad (Business architektúra)**

IS PeB pozostáva z rozhraní a služieb určených pre širokú verejnosť, rozhraní a služieb určených pre interných zamestnancov a povinné osoby a API rozhrania určené pre iné interné a externé informačné systémy. Zároveň sú súčasťou jednotlivých modulov administračné rozhrania určené pre správcov daných modulov.

Laická a odborná verejnosť

Hlavné rozhrania určené pre laickú a odbornú verejnosť sú dostupné prostredníctvom webového sídla

Portal MS SR na adrese <http://www.justice.gov.sk/>, ktorej súčasťou sú aj ďalšie aplikácie ako napríklad Obchodný vestník. Niektoré časti sú dostupné verejne a niektoré si vyžadujú autentifikáciu využitím eID karty alebo prihlásením menom a heslom. Špecificky pre potreby obchodného vestníka je proces registrácie nového používateľa rozšírený o doručovanie dodatočného overovacieho kódu do vlastných rúk pri variante prihlasovania sa menom a heslom.

Súdy a Ministerstvo spravodlivosti SR

Pracovníci Súdov a Ministerstva spravodlivosti SR môžu pristupovať do IS PeB prostredníctvom vyhradených rozhraní aplikačných modulov s riadením prístupu. Typickým príkladom je modul určený pre pracovníkov Sekcie edičných činností na správu a publikovanie nových čísel obchodného vestníka alebo systém na správu obsahu pre manažovanie informácií publikovaných na webovom sídle pre oprávnených pracovníkov, ktorí zodpovedajú za jednotlivé informačné sekcie portálu.

Samostatnou časťou je sada administračných nástrojov dostupných pre správu jednotlivých aplikácií a modulov ako napríklad administrácia eBoxu v ktorej je možné monitorovať stav systému, priebeh spracovania správ, sledovať aplikačné logy a manažovať konfiguráciu a manuálne vykonávať správcovské úkony ako je napríklad dospracovanie správ.

1. **Služby podpory prevádzky**

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS PeB v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia problémov.

Rozšírený popis Služby:

1. odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
2. poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS PeB, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS PeB,
3. pravidelná kontrola funkčnosti IS PeB a jeho častí (monitorovanie systému),
4. pravidelná kontrola nastavenia IS PeB podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS PeB,
5. profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS PeB,
6. kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
7. proaktívne upozorňovanie Verejného obstarávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS PeB,
8. proaktívne upozorňovanie Verejného obstarávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS PeB, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov,
9. drobné požiadavky na zmenu.
10. **Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky**

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

1. riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
2. zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
3. prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
4. identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
	1. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému – t. j. podpora poskytnutá Verejnému obstarávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS PeB,
	2. neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS PeB, a to obnovou funkčnosti IS PeB, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS PeB s dodanou dokumentáciou IS PeB podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
5. poskytovanie konzultácii o Problémoch,
6. poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
7. projektové riadenie servisných činností,
8. riešenie eskalácií,
9. poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
10. podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS PeB, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
11. profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
12. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
13. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
14. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
15. kontrola prostredia, v ktorom beží dané IS,
16. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS PeB v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
17. reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácii o ich riešení.
18. **Helpdesk**

Na hlásenie problémov zo strany Verejného obstarávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2), ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

1. Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
2. Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do ESSP.
3. **Postup pri riešení problémov/požiadaviek**
4. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: xxx, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: xxx. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť , čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému, stav požiadavky/problému a názov a popis požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
5. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.
6. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.
7. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia  v ESSP.
8. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
9. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a  Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.
10. **Parametre kvality poskytovanej služby**

Pre úrovne poskytovania služieb podpory (USP) IS PeB sú dohodnuté nasledovné kategorizácie Problémov:

* kritický
* závažný
* nekritický.

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Popis | Parameter | Poznámka |
| Prevádzkové hodiny podpory | 9 hod. | 07:30 – 16:30 hod |
| Servisné okno | 11 hod. | 20:00 – 07:00 počas pracovných dní |
| 24 hod | 0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov |

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 07:30; 16:30> (5x9). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ požiadavky | Reakčná doba v pracovných hodinách | Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách |
| Kritický problém | 2 | 8  |
| Závažný problém | 4  | 16  |
| Nekritický problém | 8  | 40  |

Tabuľka č. 2

**Zľava z ceny**

|  |  |
| --- | --- |
| **Výška zľavy** | **Hodnota problémov (x)** |
| **5 %** | x>10 |
| **10 %** | x>15 |
| **15 %** | x>21 |
| **20 %** | x>27 |
| **25 %** | x>33 |
| **30 %** | x>39 |
| **35 %** | x>45 |
| **40 %** | x>51 |
| **45 %** | x>57 |
| **50 %** | x>63 |

Tabuľka č. 3

Hodnota problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

x = [počet kritických problémov v príslušnom kalendárnom mesiaci x 5] + [počet závažných problémov v príslušnom kalendárnom mesiaci x 3]

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

1. následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
2. nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
3. nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa.
4. **Akceptačné konanie**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca na podklade reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky a reportu o profylaktických činnostiach (ďalej len „**Report**“), ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k poskytnutým Službám podpory prevádzky, resp. ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia, v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reportu. Poskytovateľ je povinný sa k pripomienkam Objednávateľa vyjadriť, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb (vrátane údajov o rozsahu čerpaných človekohodín na drobné požiadavky na zmenu), minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

**Report o profylaktických činnostiach**

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS Objednávateľa, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

* časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
* popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činnosti vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

1. **Služby rozvoja**

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

* 1. **Postup objednania Služby rozvoja**

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

* vlastná cenová kalkulácia –
	+ v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
	+ v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
* podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS Objednávateľa budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
* predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

* v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
* v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácií Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

* 1. **Parametre kvality poskytovanej služby**

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Pre zamedzenie pochybností v prípade, že je pre realizáciu rozvoja nevyhnutná spoluúčasť tretej strany, súčasťou akceptačného testovania musí byť aj overenie konektivity a potvrdenie funkčnosti dodaného komponentu treťou stranou. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet Defektov** |
| **Kritická** | Defekt s dopadom na základné funkcionality IS Objednávateľa, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS Objednávateľa, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii. | 0 |
| **Normálna** | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS Objednávateľa, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | 3 |

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

* 1. **Akceptačné konanie**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 5 (piatich) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

* 1. **Hodnotenie kvality poskytnutej služby**

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

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

* Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
* Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

**Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Požiadavka na zmenu** | **Číslo Zmeny**  |
| **Gestor (Objednávateľ):** |  | **Organizácia:** |  |
| **Telefón:** |  | **E-mail:** |  |
| **Projektový manažér (Objednávateľ):** |  | **Telefón:** |  |
| * **Dátum a čas zadania požiadavky:**
 |  | **Požadovaný termín ukončenia realizácie:** |  |
| **Popis zmeny:** |
| **Detailný popis požiadavky na zmenu:** |  |
| **Prílohy:** |  |  |

**Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov**

|  |
| --- |
| **Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov** |
| * **Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:**
 |  |
| * **Rozsah prácnosti implementácie zmeny:**
 |  |
| * **Návrh implementácie požiadavky:**
 |  |
| * **Návrh testovania a akceptácie požiadavky:**
 |  |
| * **Návrh harmonogramu plnenia:**
 | *Realizátor vyšpecifikuje:** *Predpokladaný časový plán realizácie zmeny*
* *Návrh termínov testovania*
* *Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie*
 |
| * **Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:**
 |  |
| * **Štúdiu pripravil:**
 |  |
| * **Dátum:**
 |  |
| * **Podpis:**
 |  |

**Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia**

|  |
| --- |
| **Cenová ponuka** |
| **Číslo Zmeny:** |  |
| **Predmet cenovej ponuky:** |  |
| **Prácnosť v MD:** |  |
| **Cenová ponuka:** |  |
| **Ponuku pripravil:** |  |
| **Dátum:**  |  |
| **Podpis:** |  |

**Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny**

|  |
| --- |
| **Objednávka realizácie zmeny** |
| **Číslo Zmeny:** |  |
| **ID Objednávky:** |  |
| **Predmet objednávky:** |  |
| **Prácnosť v MD:** |  |
| **Cenová ponuka:** |  |
| **Harmonogram plnenia:** |  |
| **Objednávku vystavil:** |  |
| **Dátum vystavenia:**  |  |
| **Podpis:** |  |

**Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Plán realizácie zmeny** *Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vypĺňa ho Realizátor zmeny*  | **Číslo Zmeny:** |
| **ID objednávky:** |  | **Dátum vystavenia objednávky:** |  |
| **Gestor:** |  | **Organizácia:** |  |
| **Projektový manažér:** |  | **Plánovaný termín ukončenia realizácie:** |  |
| **Popis požiadavky na zmenu** |  |

**Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Akceptačný protokol k zmene** | **Číslo Zmeny:** |
| **ID objednávky:** |  | **Dátum vystavenia objednávky:** |  |
| **Gestor:** |  | **Organizácia:** |  |
| * **Projektový manažér:**
 |  | **Plánovaný termín ukončenia realizácie:** |  |
| **Krátky popis požiadavky na zmenu** |  |

**Popis predmetu akceptácie**

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

**Akceptácia realizácie Zmeny** *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

|  |  |
| --- | --- |
| **Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor** | * **Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér**
 |
| **Meno:** |  | **Meno:** |  |
| **Funkcia:** |  | **Funkcia:** |  |
| **Dátum:** |  | **Dátum:** |  |
| **Podpis:** |  | **Podpis:** |  |

**Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky**

**Report činností**

|  |  |
| --- | --- |
| * **Poskytovateľ**
 | **Objednávateľ** |
| * *obchodné meno:*
 | Ministerstvo spravodlivosti SR |
| * *Adresa:*
 | Župné nám. 13, 813 11 Bratislava |
| * *Kontakt:*
 | Kontakt: |
|  |  |
|  |  |
| Servisná zmluva na IS Objednávateľa |
| Report činností za *mesiac/rok* v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...): |

**Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky**

**Cenník Služieb podpory prevádzky**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| P.č. | **Položka** | **Merná jednotka**  | **Požadované množstvo**  | **Jednotková cena v EUR bez DPH**  | **Jednotková cena v EUR vrátane DPH**  | **Cena za** **požadované množstvo v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena za** **požadované množstvo v EUR vrátane DPH**  |
| 1. | Cena za poskytnutie služieb prevádzkovej podpory pre IS Objednávateľa | mesiac | 48 |  |  |  |  |  |  |

**Cenník Služieb rozvoja**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| P.č. | **Položka** | **Merná jednotka**  | **Predpokladané** **množstvo**  | **Jednotková cena v EUR bez DPH**  | **Jednotková cena v EUR vrátane DPH**  | **Cena za** **predpokladané množstvo v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena za** **predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH**  |
| 1. | Expert- jednotný paušál | MD | 4 400 |  |  |  |  |  |  |

**Celková cena za predmet zmluvy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Celková cena za predmet zmluvy v EUR** | **Cena v EUR bez DPH**  | **Sadzba DPH v %**  | **Výška DPH v EUR**  | **Cena v EUR vrátane DPH**  |
|  |  |  |  |

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

**Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Por. č.** | **Subdodávateľ** | **Osoba oprávnená konať za subdodávateľa** | **Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky** |
| 1. | *(Názov subdodávateľa)* | *(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)* |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
| 6. |  |  |  |
| 7. |  |  |  |
| 8. |  |  |  |
| 9. |  |  |  |
| 10. |  |  |  |

**Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov**

**Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér**

1. minimálne 4-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť (odborná prax) s realizáciou projektu v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia IPMA, PRINCE2 alebo ekvivalentnej, pričom obsahom projektu bola implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. platný certifikát projektového manažmentu IPMA minimálne úrovne „B“ alebo PRINCE 2 úrovne „Practitioner“, PMI/PMP alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti procesnej analýzy a modelovania informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom,
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti návrhu IT infraštruktúry v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy, ktorých obsahom bol návrh a implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti, ktorej súčasťou bola implementácia aplikácií pre vytváranie kvalifikovaných elektronických podpisov/pečatí do informačného systému v zmysle platnej legislatívy.
4. platný certifikát s minimálnou úrovňou TOGAF Certified alebo ekvivalent; túto podmienku účasti záujemca preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko*)

**Kľúčový expert č. 3 - SW analytik**

1. minimálne 4-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti SW analýzy informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti so SW analýzou informačného systému v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy, pričom obsahom projektu bol návrh a implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
3. platný certifikát s minimálnou úrovňou OMG Certified UML Professional alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Kľúčový expert č. 4 - Špecialista na integrácie informačných systémov**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti s vypracovaním návrhov riešení v oblasti integrácie informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti integrácie informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy s integráciou min. na 3 iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Kľúčový expert č. 5 – Hlavný vývojár**

1. minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy integrovaných na iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Kľúčový expert č. 6 – Programátor**

1. minimálne 4-ročná odborná prax v oblasti programovania informačných systémov,
2. minimálne 3 (tri) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti vývoja informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy integrovaných na iné informačné systémy.

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Kľúčový expert č. 7 – Hlavný IT tester**

1. minimálne 4-ročná odborná prax v oblasti riadenia testov informačných systémov;
2. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti riadenie testov informačných systémov integrovaných na iné informačné systémy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom,
3. minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti testovania informačných systémov v súlade so štandardmi webových služieb a štandardmi pre IS verejnej správy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom
4. platný certifikát ISTQB alebo ekvivalent daného certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

identifikácia experta: *(doplní sa meno a priezvisko)*

**Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek**

Pre IS Objednávateľa bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek ESSP poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

1. spracovanie požiadaviek a Problémov
2. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Problémov a otázok prostredníctvom:

1. web rozhranie koncového používateľa,
2. web rozhranie riešiteľa,
3. e-mail

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS Objednávateľa, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek

- nahlásených Problémov s priradením úrovne podľa ÚSP,

- otázok a odpovedí,

- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Poskytovateľ).

Pre zamedzenie pochybností vlastníkom obsahu ESSP k IS Objednávateľa (resp. zaznamenaných údajov v ESSP) v rozsahu podľa bodu 2.3 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy je výhradne Objednávateľ.

**Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky**

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servisnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servisnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servisnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

1. **Treťou stranou**, Poskytovateľa, resp. jeho subdodávatelia, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
2. **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a a ďalšie informácie, ktoré považuje ministerstvo za dôležité, dôverné alebo citlivé ,
3. **Bezpečnostným incidentom** alebo **BI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
4. **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).
5. **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
6. **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
7. **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
8. **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
9. **Informačnou bezpečnosťou** je ochrana IS a informácií, ktoré sú v nich uchovávané, spracovávané a prenášané. Informačná bezpečnosť je schopnosť IKT alebo IS ako celku odolať s určitou úrovňou spoľahlivosti náhodným udalostiam alebo nezákonnému konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu a dôvernosť uchovávaných alebo prenášaných údajov a súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom IS a IKT.

**Článok 1**

**Základné povinnosti tretej strany voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy**

1. Tretia strana sa zaväzuje, že:
2. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
3. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
4. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
5. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinnosti:
* ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
* zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez písomného súhlasu Oprávnenej osoby Objednávateľa ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
* rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
* rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
* vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
1. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
2. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
3. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu MF SR a nevniesť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

**Článok 2**

**Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa**

1. Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy pre Objednávateľa, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec tretej strany nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva  používateľov v pozícii tretích strán k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávneho pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené
2. Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a IB objednávateľa.
3. Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Používanie IS a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované a evidované.
4. Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
5. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
6. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
* musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
* musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
* nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
* nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
* nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
* pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
1. Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
2. Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ručí za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
3. V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec Poskytovateľa alebo tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objednávateľa resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
4. Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
5. Vzdialený prístup zamestnancov Poskytovateľa je počas vývoja možný len do testovacieho prostredia k IS dodávanému Poskytovateľom. Vzdialený prístup do produkčného prostredia je možný len po podpise SLA, a vyžaduje schválenie manažérom bezpečnosti a gestorom IS.
6. Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do ďalších informačných systémov a ostatného softvéru Objednávateľa nie je možný. Prístup k nim je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Objednávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu , ktorý vykonáva nevyhnutne potrebný technický zásah.

**Článok 3**

**Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Objednávateľa**

1. Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy smú byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.
2. Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, je povinný:
3. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
4. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
5. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
6. Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

**Článok 4**

**Riadenie bezpečnostných incidentov**

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Service Desk (tel. číslo: +421 2 888 91 200, resp. email: servicedesk.mssr@justice.sk).

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS:

1. musia byť identifikované a dokumentované udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôvernosť a integritu IS, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, musia byť zavedené procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovaný možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
2. musia byť vytvorené a zavedené plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov, a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS;
3. musí byť vypracovaná dokumentácia BCM a DRP pre rámec dodávaného IS.

**Článok 5**

**Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov**

1. Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný, pri vyšetrovaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Objednávateľa, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
2. Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov.

**B.4 JEDNOTNý EURÓPSKY DOKUMENT**

1. Splnenie podmienok účasti možno predbežne nahradiť v zmysle § 39 zákona jednotným európskym dokumentom (ďalej aj JED). Z predmetného dokumentu predloženého uchádzačom musí byť jednoznačne zrejmé, že rozsahom, obsahom aj spôsobom spĺňa podmienky účasti preukazované JED - om, stanovené verejným obstarávateľom v bode III.1 oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania.

2. V súlade s § 36 ods. 6 zákona môže verejný obstarávateľ na zabezpečenie riadneho priebehu verejného obstarávania kedykoľvek v jeho priebehu požiadať uchádzača o predloženie dokladu alebo dokladov nahradených jednotným európskym dokumentom.

3. Jednotný európsky dokument v editovateľnej forme je možné stiahnuť z webového sídla ÚVO (www.uvo.gov.sk).

Manuál k vyplneniu JED je zverejnený na: <https://www.uvo.gov.sk/zaujemcauchadzac/jednotny-europsky-dokument-604.html>

JED musí byť podpísaný štatutárnym orgánom uchádzača alebo osobou oprávnenou konať v mene uchádzača.

Údaje o verejnom obstarávateľovi, potrebné na vyplnenie Jednotného európskeho dokumentu:

Odkaz na uverejnené oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania na vnútroštátnej úrovni: <https://www.uvo.gov.sk/vestnik/oznamenie/detail/420575>

Evidenčné číslo spisu, ktoré pridelil verejný obstarávateľ: **43709/2019/45**

Identifikácia obstarávateľa: Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Názov alebo skrátený opis obstarávania: **Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Portál MS SR a eBox (IS PeB)**

1. Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EUPL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017). [↑](#footnote-ref-1)