

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

(ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Objednávateľom:

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

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „NCZI“)

a

Poskytovateľom:

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

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

PREAMBULA

- A. Zmluvné strany uzavreli dňa Zmluvu o dielo na dodávku informačného systému, ktorej predmetom je vytvorenie **informačného systému „Online procesy eZdravia“** (OPE), (ďalej len „**Systém**“ alebo „**Projekt**“).
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Systému.

- C. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom [●] vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. ...[●] dňa[●] pod značkou..... [●], ktorej predmetom je aj realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného a riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie vymedzené pojmy a skratky s veľkým začiatočným písmenom majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:

- a) „**APV**“ je aplikačné programové vybavenie, ktoré tvorí Systém.
- b) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- c) „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Incidente úrovne A.
- d) „**Človekodenň**“ alebo „**MD**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- e) „**Človekohodina**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- f) „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Elementu a funkčnými špecifikáciami Elementu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na Systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto Zmluvy a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Systému alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.
- g) „**DevSecOps**“ je skrátenejší názov pre developer, security a operations alebo aj automatizovaný devops obohatený o bezpečnostné aspekty a požiadavky. Je súbor procesov medzi vývojom bezpečnosťou a prevádzkou. Vysvetlenie detail vid’ https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps_Shifting_Security_Left.
- h) „**Element**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Systéme a ktoré sú doplnením alebo zmenou Systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii Systému pred príslušnou zmenou/úpravou podľa tejto Zmluvy.
- i) „**Fix**“ obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

- j) „HotFix“ je urýchlene nasadená oprava Incidentu.
- k) „GDPR“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- l) „HW“ znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- m) „IAM“ je Identity and Access Management – časť pre správu entít, riadenie rôznych typov entít, riadenie oprávnení, propagácia oprávnení.
- n) „Incident“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Systému a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- o) „Kľúčoví experti“ sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- p) „Metodika riadenia kvality (QA)“ je metodika projektového riadenia (Metodika riadenia QAMPR) v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html>), resp. metodika, ktorá ju nahradí.
- q) „Metodika Jednotný dizajn manuál“ je Metodické usmernenie UPVII č. 002089/2018/oLŠISVS-7 zo dňa 11.05.2018, ktorým sa vydáva „Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy“, v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacij/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodika a dizajn manuál, ktoré ich nahradia.
- r) „Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy“ je metodické usmernenie UPVII dostupné na https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%3a9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%5be%3advate%4besky-kvalitn%3%bdch-elektronick%3%bdch-slu%5%beieb-verejnej-spr%3a1vy_v2.pdf, resp. metodika a usmernenia, ktoré ju nahradia.
- s) „Metodika zabezpečenia“ je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti v platnom znení (dostupné na: https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaKT_v2.1.pdf), resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- t) „MIRRI“ je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.
- u) „NZIS“ je Národný zdravotnícky informačný systém.
- v) „NFP“ je nenávratný finančný príspevok určený pre realizáciu aktivít projektu „Online procesy eZdravia“, financovaného z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra, v rámci ktorého je realizovaná dodávka Systému podľa Zmluvy o dielo.
- w) „Obchodný zákonník“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- x) „Občiansky zákonník“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- y) „Objednávateľ“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

- z) „Objednávkové služby“ sú popísané v bode 3.5 Zmluvy.
- aa) „PRINCE2“ je všeobecná a celosvetovo akceptovaná metodika riadenia projektov.
- bb) „Paušálne služby“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. V rámci Paušálnych služieb podpory má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- cc) „Poskytovateľ“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- dd) „Problém“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
- ee) „Projektový manažér Objednávateľa“ je fyzická osoba Objednávateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím pri realizácii Projektu a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa pre účely tejto Zmluvy, ak nejde o činnosti/oprávnenia, ktoré vykonávajú iné oprávnené osoby Objednávateľa podľa článku 15. tejto Zmluvy. Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenia v súvislosti s objednávaním, prijímaním a akceptáciou Služieb Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a nie je oprávnený ani ukladať pokyny Poskytovateľovi pri plnení tejto Zmluvy, ak táto Zmluva vyslovene neustanovuje inak. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
- ff) „Projektový manažér Poskytovateľa“ je fyzická osoba Poskytovateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá je primárnou kontaktnou osobou Poskytovateľa voči Objednávateľovi pre účely tejto Zmluvy, ak nejde o činnosti/oprávnenia, ktoré vykonávajú iné oprávnené osoby Poskytovateľa podľa článku 15. tejto Zmluvy. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
- gg) „Riadiaci výbor“ je vrcholný riadiaci orgán Projektu tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky tejto Zmluvy (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcich vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy).
- hh) „Service Desk“ alebo „SD“ je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod..
- ii) „Služby“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Systému v súlade s touto Zmluvou.
- jj) „Subdodávateľ“ je hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s Poskytovateľom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti tejto Zmluvy.

- kk) „**Systém**“ alebo „**Informačný systém**“ alebo len „**IS**“ je informačný systém „Online procesy eZdravia“ (OPE), ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy a ktorého dodávka je predmetom Zmluvy o dielo.
- ll) „**SW**“ je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť Systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:
- a) štandardný (krabicový/proprietárny) SW / softvér, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (najmä SW produkty tretích strán);
 - b) otvorený SW / open source softvér, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy;
 - c) SW / softvérová aplikácia (program) vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja, vytvorená Poskytovateľom a/alebo ktorej vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom Subdodávateľa) za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a implementácie.
- mm) „**Vada**“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, analýzach a/alebo pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s touto Zmluvou vrátane jej príloh a/alebo analýzami a/alebo pokynmi/objednávkami Objednávateľa. Vadou je aj právna vada poskytnutého plnenia. Poskytovateľ zodpovedá za Vady Služieb v čase poskytnutia Služieb Objednávateľovi a počas záručnej doby. Vada v súvislosti s realizáciou akceptačných testov sa označuje ako Defekt.
- nn) „**Vyhláška o IKPS**“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení.
- oo) „**Vyhláška o KBI**“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v platnom znení.
- pp) „**Vyhláška o OBO**“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení.
- qq) „**Vyhláška o riadení projektov**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v platnom znení.
- rr) „**Vyhláška o štandardoch pre ITVS**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení.
- ss) „**Vyhláška o BOITVS**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v platnom znení.
- tt) „**Vyhláška UX/IDSK**“ je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy.

- uu) „**Zákon o EŠIF**“ je zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- vv) „**Zákon o finančnej kontrole a audite**“ je zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ww) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- xx) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- yy) „**Zákon o eGovernmente**“ je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- zz) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- aaa) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- bbb) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ccc) „**Zmena Systému v rámci Paušálnych služieb**“ predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, zahrnutá v cene Paušálnych služieb.
- ddd) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Online procesy eZdravia“ (OPE), nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
- eee) „**Zmluva o dielo**“ je Zmluva o dielo na dodávku informačného systému, ktorej predmetom je vytvorenie informačného systému „Online procesy eZdravia“ (OPE) uzavretá dňa medzi Objednávateľom a Poskytovateľom .
- fff) „**Zmluva o poskytnutí NFP**“ je Zmluva o poskytnutí NFP č. Z311071V649 uzavretá dňa 16.10.2019 medzi Objednávateľom ako prijímateľom a príslušným orgánom štátnej správy ako poskytovateľom NFP za účelom realizácie aktivít projektu „Online procesy eZdravia“, vrátane financovania dodávky Diela podľa tejto Zmluvy, a ktorej znenie je dostupné na <https://www.crz.gov.sk/4267580/>.
- ggg) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že má nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom podľa tejto Zmluvy.

- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.5 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa článku 9. bodu 9.5 tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poisťné krytie udržiavať počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľ podľa tohto bodu Zmluvy (napr. zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou, nepredloženie poisťnej zmluvy) znamená podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom a Objednávateľovi vzniká právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 2.6 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy), alebo verejným obstarávateľom/obstarávateľom, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený alebo vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy o dielo a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená [dostupnosť služieb Systému a](#) interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému v rozsahu a za podmienok stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy [Paušálne služby, ktorých podrobná špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.](#)

- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve [Objednávkové služby v zmysle Prílohy č. 2](#) tejto Zmluvy.
- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu Zmluvy tvorí súčasť **Prílohy č. 1** v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť **Prílohy č. 2** v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
- metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - štandardy pre release a deployment manažment,
 - štandardy pre dokumentáciu,
 - štandardy pre testovanie,
 - štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
 - iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami **Error! Reference source not found**, až **Error! Reference source not found**, vyššie,
- sú uvedené v Prílohe č. 1 a 2 tejto Zmluvy a Prílohe č. 1 Zmluvy o dielo.
- 3.7 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Služby cenu podľa článku 9. Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Systému, ktoré dodá, či upraví na základe tejto Zmluvy a ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, v súlade s prílohami tejto Zmluvy.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy až po doručení písomnej výzvy Objednávateľa na poskytovanie Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne Služby počnúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom Objednávateľ doručil Poskytovateľovi písomnú výzvu na poskytovanie Paušálnych služieb v zmysle tohto bodu Zmluvy, ak Objednávateľ v doručenej výzve neurčí iný termín začatia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany sa dohodli, že doručenie písomnej výzvy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy podpísanej štatutárnym orgánom Objednávateľa je nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Paušálnych služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, a to v rámci časového pokrytia a v lehotách, ktoré sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie

Deleted: a)

Deleted: e)

primerane predži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineneho Poskytovateľom.

- 4.4 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Poskytovateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych služieb, a to formou písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Doručením oznámenia Poskytovateľovi nastávajú účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom, ak Objednávateľ v doručenom oznámení neurčí iný termín začiatku prerušenia poskytovania Paušálnych služieb. Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pomíne uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa alebo doručením písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi na pokračovanie v poskytovaní Paušálnych služieb Poskytovateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený dobu trvania poskytovania Paušálnych služieb jednostranne predĺžiť a nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj opakovane; prerušenie poskytovania Paušálnych služieb môže trvať najdlhšie po dobu troch (3) mesiacov. Pre vylúčenie pochybností, počas trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb, nemá Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny Paušálnych služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy a nevzniká mu ani právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (napr. náhrada škody, náklady spojené s prerušením a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 4.5 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť, ak mu je doručená objednávka Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.
- 4.6 Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky sú Objednávateľ a Poskytovateľ povinní používať Service Desk, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk sa objednávanie Objednávkových služieb realizuje prostredníctvom e-mailu na:
- 4.7 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku po schválení analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom v súlade s postupom podľa **Prílohy č. 2**.
- 4.8 Požadovaná a plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou analýzy dopadov a cenovej ponuky schválenej Riadiacim výborom.
- 4.9 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne Objednávkovú službu do sedem (7) kalendárnych dní realizovať, bude takáto nečinnosť Poskytovateľa považovaná za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV A PROBLÉMOV

- 5.1 Pri prevádzke Systému môže dôjsť k výskytu Incidentov a Problémov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na kategórie uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Incidenty úrovne A (1) podľa **Prílohy č. 1**, a to aj v prípade, ak charakter Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Incidentu úrovne A (1).
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov a Problémov postupovať podľa **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy a dodržať lehoty ustanovené v **Prílohe č. 1**.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Incidenty a Problémy v lehotách podľa Prílohy č. 1.

- 5.5 Požiadavky na riešenie Incidentov a Problémov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Service Desk, [ak sa Zmluvné](#) strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť požiadavku na riešenie Incidentu/Problému [e-mailom na: ... \[●\]](#) a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: [... \[●\]](#) alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Po nahlásení požiadavky inak ako cez Service Desk je Objednávateľ povinný zaevidovať požiadavku vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne.
- 5.6 Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu alebo Problému potvrdiť v Service Desk v lehote podľa **Prílohy č. 1** (lehota reagovania), ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky potvrdiť v stanovenej lehote e-mailom a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Ak Poskytovateľ reaguje na nahlásenú požiadavku inak ako cez Service Desk, je Poskytovateľ povinný vykonať zápis o reagovaní na nahlásený Incident/Problém vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne.
- 5.8 V prípadoch, kedy sa nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému uskutočnilo inak ako prostredníctvom Service Desk, sa Zmluvné strany zaväzujú dodatočne zaevidovať takúto požiadavku do Service Desk, a to bezodkladne po obnovení dostupnosti Service Desk.
- 5.9 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov/Problémov postupovať nasledovne:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - v prípade potreby je schopný sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru [za poskytnutia súčinnosti](#) Objednávateľa, [ak sa vyžaduje](#),
 - v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- 5.10 Oprávnená osoba Poskytovateľa informuje oprávnenú osobu Objednávateľa o priebehu riešenia a vyriešenia Incidentu/Problému prostredníctvom komunikačného kanála, v ktorom bola požiadavka hlásená; vždy je však Poskytovateľ povinný vykonať zápisy o riešení a vyriešení Incidentu/Problému aj v Service Desk. V momente úspešného vyriešenia Incidentu/Problému úrovne A **(1)** o tom informuje oprávnená osoba Poskytovateľa oprávnenú osobu Objednávateľa aj telefonicky.
- 5.11 Incident/Problém bude riešený na základe priority určenej Objednávateľom. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorit riešenia Incidentov a iných požiadaviek.

6. AKCEPTÁCIA

- 6.1 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom [Služieb](#) poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom reportu (výkazu) o poskytnutých [Službách podľa Prílohy č. 1, časti F. tejto Zmluvy, a to najneskôr do tretieho \(3\) pracovného dňa](#) nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Report o poskytnutých Paušálnych službách musí obsahovať prehľad a parametre poskytnutých Paušálnych služieb v súlade s **Prílohou č. 1**.
- 6.2 Objednávateľ je povinný zasláť pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám najneskôr [do piatich \(5\) pracovných dní](#) po doručení reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo

strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty.

- 6.3 Poskytovateľ je povinný najneskôr do [dvoch \(2\) pracovných dní](#) pripomienky Objednávateľa posúdiť a podľa charakteru pripomienky zapracovať a poskytovať Paušálne služby v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť v rovnakej lehote oznámi Objednávateľovi aj s uvedením dôvodov ich neakceptovania.
- 6.4 Objednávateľ je povinný najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa od zapracovania pripomienok Poskytovateľom preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty. Ak nedôjde k akceptácii poskytnutých Paušálnych služieb podľa tohto bodu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený požiadať Riadiaci výbor o rozhodnutie o ďalšom postupe.
- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkovkej služby a predkladanej dokumentácie, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy podľa **Prílohy č. 2**, je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej vo formulári pre Objednávkovú službu [podľa Prílohy č. 6](#), v pláne realizácie v [predprodukčnom](#) prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnutú Objednávkovú službu, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára Objednávkových služieb a zároveň počet nevyriešených Defektov neprevyší limity v **Prílohe č. 2**.
- 6.6 Pred vykonaním akceptačných testov podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkových služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačných testov písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávkových služieb na začatie akceptačných testov, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových služieb na splnenie akceptačných kritérií. Ako súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii zdrojového kódu a verzii systému každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré je počítačovým programom; zdrojový kód odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v lehote podľa čl. 11. bodu 11.1 tejto Zmluvy.
- 6.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom Subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o projektovom riadení a metodikami v platnom znení, ostatnými právnymi predpismi, resp. predpismi a metodikami, ktoré ich nahradia. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
- 6.8 O vykonaní akceptačných testov spíšu Zmluvné strany zápisnicu. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených Defektov podľa kategórie ich závažnosti. V prípade splnenia akceptačných kritérií podľa bodu 6.5 tejto Zmluvy Poskytovateľ je povinný v lehotách podľa tohto článku Zmluvy odstrániť všetky Defekty podľa príslušnej zápisnice o akceptačnom teste na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód príslušného plnenia, ak charakter odstráneného Defektu vyžadoval úpravu zdrojového kódu.

- 6.9 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky Defekty uvedené v zápisnici o akceptačnom teste v tam dohodnutej lehote. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný odstrániť Defekt kategórie „Normálny“ (C/3) do desiatich (10) pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.
- 6.10 V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ uvedie v zápisnici o akceptačných testoch a popíše všetky identifikované Defekty a navrhne nový termín pre akceptačný test. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom akceptačnom teste odstrániť Defekty vytknuté Objednávateľom a opätovne uskutočniť nevyhnutné akceptačné testy. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až dokým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pri opakovaní akceptačných testov sa postupuje primerane podľa tohto čl. 6. Zmluvy.
- 6.11 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej ponuky Poskytovateľa, ktorá je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.
- 6.12 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich (5) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.
- 6.13 Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje tiež v súlade s postupom uvedeným v **Prílohe č. 2**.
- 6.14 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** a **Prílohou č. 2** priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálného repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú dokumentáciu k Systému tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1**.

7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD POČAS ZÁRUČNEJ DOBY

- 7.1 Na všetky [Elementy](#) ako aj akékoľvek iné výsledky Služieb vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní **24 mesiacov** odo dňa akceptácie predmetu plnenia Zmluvy alebo jeho časti, [ktorého je Element alebo iný výsledok Služby súčasťou](#); ak je v prípade proprietárneho (štandardného) SW Poskytovateľa alebo tretích strán v záručných podmienkach viažucich sa k príslušnému SW produktu stanovená dlhšia záručná doba, platí táto dlhšia záručná doba. Záruka plynie pre každé čiastkové plnenie v zmysle predchádzajúcej vety samostatne.
- [7.2 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Element alebo iný výsledok Služieb je ku dňu jeho akceptácie bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané v špecifikácii uvedenej v príslušnej objednávke a/alebo tejto Zmluve, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčné a spôsobilé pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého boli tento Element alebo iný výsledok vytvorené/ dodané.](#)
- 7.3 Objednávateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi Vady podľa tohto článku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 7.1 tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na to, kedy sa Objednávateľ o nich dozvedel alebo mohol dozvedieť, a bez ohľadu na to, či ide o Vady skryté alebo zjavné.
- 7.4 Vady poskytnutých Služieb (výsledkov Služieb) sa delia nasledovne:
- a) Vada úrovne A (1)

b) Vada úrovne B (2)

c) Vada úrovne C (3)

- 7.5 Ak v tejto Zmluve nie je výslovne uvedené inak, nároky vyplývajúce zo záruky v zmysle bodu 7.1 tohto článku Zmluvy, kategorizácia úrovne Vád podľa miery ich závažnosti, spôsob nahlasovania Vád, odstraňovanie Vád ako aj ostatné podmienky záruky sa spravujú čl. 8 Zmluvy o dielo. Do lehoty na odstránenie Vád Poskytovateľom sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia na odstránenie Vady.
- 7.6 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Systému, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle tejto Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a Vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto Zmluvy riadne (napr. Vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Systému zodpovedajúcu vade úrovne A (1), B (2) alebo C (3)). Záručná doba podľa Zmluvy o dielo a záručná doba podľa tejto Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
- 7.7 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5. tejto Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb, a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy,
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť [aspoň päť (5) pracovných dní vopred, [ak ide o plánovanú aktivitu v rámci poskytovania Služieb](#)] včas prístup ku všetkým zariadeniam [vo vývoji](#), predprodukčnom [a integračnom](#) prostredí, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ; Poskytovateľovi nebude umožnený vzdialený prístup do produkčného prostredia Systému,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa (prípadne na inom mieste plnenia dohodnutom v zmysle tejto Zmluvy) na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,

- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k týmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám,
- h) v prípade, ak pre poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi je nevyhnutná súčinnosť iného subjektu [na strane Objednávateľa](#) ako [samotného](#) Objednávateľa, resp. jeho zamestnancov (napr. v prípade cloudovej infraštruktúry), a ak je táto skutočnosť Poskytovateľovi známa, je Poskytovateľ povinný stanoviť lehotu na poskytnutie súčinnosti s prihliadnutím na túto skutočnosť, pričom Objednávateľ sa v tejto súvislosti zaväzuje vykonať všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnená požadovaná súčinnosť, [ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy](#) tak, aby Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,
- b) poskytovať Služby riadne a včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, podľa svojich najlepších schopností, v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve, vrátane jej príloh, ako aj v súlade s podmienkami Verejného obstarávania,
- c) pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, (STN normy a iné), metodických usmernení, štandardov a stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na Systém Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa (ďalej aj len ako „**legislatíva a súvisiace dokumenty**“) platnými v čase plnenia predmetu tejto Zmluvy a zabezpečiť súlad poskytovaných služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,
- d) rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou,
- e) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- f) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov plniacich za Poskytovateľa povinnosti v zmysle tejto Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- g) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému (1.) dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- h) riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,

- i) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy,
- j) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v **Metodike zabezpečenia**, resp. metodike, ktorá ju nahradí,
- k) poskytnúť Objednávateľovi a ním poverenej tretej strane alebo jemu nadriadeným orgánom plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto Zmluvy alebo jej predmetom,
- l) dodržiavať pri poskytovaní Služieb požiadavky špecifikované v štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, legislatíve a súvisiacich dokumentoch platných v čase plnenia,
- m) telefonicky, písomne (e-mailom) alebo iným spôsobom podľa tejto Zmluvy reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú spôsobom nahlasovania podľa tejto Zmluvy, týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy,
- n) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ITVS**,
- o) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o KB**,
- p) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ochrane osobných údajov** a s **GDPR**, vrátane vypracovania posúdenia vplyvu na ochranu údajov v zmysle čl. 35 GDPR,
- q) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s Vyhláškou o IKPS, Vyhláškou o KBI, Vyhláškou o OBO,
- r) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o riadení projektov, Vyhláškou o BOITVS,
- s) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou UX/IDSK**,
- t) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou riadenia kvality (QA)**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- u) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Jednotný dizajn manuál**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- v) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- w) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o eGovernmente a Metodickým usmernením (č. 3639/2019/oDK-1) o postupe zaraďovania referenčných údajov do zoznamu referenčných údajov vo väzbe na referenčné registre a vykonávania postupov pri referencovaní** (dostupné na: <https://datalab.digital/dokumenty>),
- x) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu** v platnom znení (dostupné na: <https://www.vicempremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html>),
- y) upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s **Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313** z 10.1.2017 na aktualizáciu obsahu centrálného metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v platnom znení,
- z) zohľadniť skutočnosť, že sú a budú použité všetky údaje, ktoré sú aktuálne vyhlásené za referenčné a voči ktorým platí podľa Zákona o e-Governmente povinnosť referencovania sa (viď. ust. § 52). Dostupné na <https://metais.vicempremier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20>,

aa) pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy používať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom,

bb) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Systému i informačných systémov a prostredím Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,

cc) prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti podľa predchádzajúceho písm. bb) tohto bodu Zmluvy,

dd) pri poskytovaní Objednávateľových služieb zohľadniť princíp minimalizácie ekonomických dopadov na Objednávateľa a integrujúce sa subjekty na Systém,

ee) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na Systém Objednávateľa a poskytovanie Služieb, platnými v čase plnenia.

8.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- b) v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- c) zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia tejto Zmluvy,
- d) poučiť pracovníkov Poskytovateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa,
- e) neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív Systému (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie,
- f) udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom Systému Objednávateľa,
- g) informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto Zmluvy,
- h) oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko,
- i) vykonávať testovanie výlučne na anonymizovaných dátach, ktoré pre tieto účely dodá Objednávateľ,
- j) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kľúčových expertov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- k) dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými v tejto Zmluve, v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa a v príslušných platných právnych predpisoch,
- l) v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, ako prestane byť schopný sám, alebo prostredníctvom svojho právneho nástupcu poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy, ak zdrojové kódy k plneniam podľa tejto Zmluvy neposkytol Objednávateľovi už skôr,

m) byť integrovaný na Service Desk Objednávateľa najneskôr ku dňu začatia poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy.

- n) najneskôr ku dňu začatia poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy uzavrieť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB obsahujúcou náležitosti minimálne v rozsahu Vyhlášky OBO (ďalej aj len ako „**Zmluva o BOaNP**“), ktorú predloží Objednávateľ a vykonať pred jej uzavretím analýzu rizík v zmysle ust. § 19 ods. 2 Zákona o KB,
- o) na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy poskytnuté dokumenty a dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť,
- p) neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa; v prípade potreby písomne požiada o ich kópiu.

8.4 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ je povinný písomne poskytnúť Objednávateľovi (Projektovému manažérovi alebo inej oprávnenej osobe Objednávateľa) akékoľvek informácie vzťahujúce sa k stavu plnenia tejto Zmluvy, a to do 5 (piatich) pracovných dní od obdržania jeho žiadosti o postupe plnenia povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

8.5 Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.

8.6 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.

8.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy a súvisiacimi dokumentmi alebo medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy, resp. súvisiacimi dokumentmi navzájom, ak príslušná legislatíva a/alebo súvisiace dokumenty nestanovujú inak, Objednávateľ určí, ktorými ustanoveniami príslušnej legislatívy a/alebo súvisiacich dokumentov je Poskytovateľ povinný sa riadiť.

8.8 Porušenie povinností podľa článku 8. tejto Zmluvy s výnimkou povinností uvedených v bode 8.1, bode 8.2 pod písm. e) až g) a v bode 8.4, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Ak nie je Zmluve ustanovené inak, Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške uvedenej v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy.

9.2 Za poskytovanie príslušných Paušálnych služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške uvedenej v Prílohe č. 7, v tabuľke 1 tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „mesačná paušálna odmena“).

9.3 Za poskytnutie Objednávkových služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa schválenej cenovej ponuky a doručenej objednávky. Cenník Objednávkových služieb pre výpočet cenovej kalkulácie Objednávkových služieb je uvedený v Prílohe č. 7, v tabuľke 2 tejto Zmluvy.

- 9.4 Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa (vrátane cestovných a ubytovacích nákladov zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností) na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 3. bodu 3.9 v spojení s článkom 12. tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, mesačná paušálna odmena pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať a Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačnej paušálnej odmeny v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Paušálnych služieb (napr. z dôvodu dopadu uskutočnených zmien v Systéme alebo rozvoja funkcionality Systému realizovaných prostredníctvom Objednávkových služieb).
- 9.5 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.6 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.7 Objednávateľ nie je povinný využiť Služby Poskytovateľa v plnom rozsahu finančných limitov uvedených v tomto článku Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že nevyčerpanie akéhokoľvek finančného limitu podľa tohto článku Zmluvy nezakladá Poskytovateľovi právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu nevyužitia Služieb Objednávateľom (napr. náhrada škody a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany berú na vedomie, že je výlučne na vôli Objednávateľa v akom rozsahu využije Služby Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 9.8 Súčet finančných limitov v bode 9.5 a 9.6 tohto článku Zmluvy určených na úhradu ceny Paušálnych a Objednávkových služieb predstavuje celkový finančný limit na úhradu ceny Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej aj len „celkový finančný limit Zmluvy“). Celkový finančný limit Zmluvy je vo výške.....,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH [●].
- 9.9 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutinnej činnosti dohľadu Systému alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionality Systému, alebo komponenty ktoré túto funkcionality implementujú nie sú používané inými komponentmi Systému, alebo zastavená funkcionality nie je súčasťou jadra Systému, budú strany rokovať o znížení aktuálne platnej mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.
- 9.10 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.11 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie príslušných Paušálnych služieb podľa bodu 9.2 tohto článku Zmluvy vždy mesačne pozadu za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do 15 dní od poskytnutia Paušálnych služieb, najneskôr však do piateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia príslušného kalendárneho mesiaca, faktúra za poskytnuté Paušálne služby bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude o poskytnutých Službách podľa Prílohy č. 1, časti F. ktorý musí obsahovať vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac. Prvé fakturačné obdobie sa počíta odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.

- 9.12 Ak Objednávateľovi vznikol nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb za príslušný mesiac v súlade s **Prílohou č. 1, časť A.5** tejto Zmluvy, znižuje sa mesačná [paušálna odmena Paušálnych služieb, s výnimkou ceny za licenčné poplatky \(ak sú zahrnuté v mesačnej paušálnej odmene\)](#), za poskytnutie Paušálnych služieb o príslušnú výšku zľavy z [mesačnej paušálnej odmeny](#) a Poskytovateľ je povinný zohľadniť príslušnú výšku zľavy vo vystavenej faktúre za poskytnuté Paušálne služby, najneskôr však vo faktúre za kalendárny mesiac bezprostredne nasledujúci po kalendárnom mesiaci v ktorom došlo k situácii zakladajúcej vznik nároku na zľavu z ceny Paušálnych služieb; v prípade ak faktúra vystavená Poskytovateľom nebude zohľadňovať príslušnú výšku zľavy z ceny za Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na opravu a lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.13 Cena Objednávkových služieb podľa bodu 9.3 tohto článku Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po poskytnutí príslušných [Objednávkových služieb](#) a ich akceptácii Objednávateľom v súlade s čl. 6 tejto Zmluvy. [Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do 15 dní od akceptácie poskytnutia Objednávkových služieb, najneskôr však do piateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli v ktorom bolo akceptované poskytnutie Objednávkových služieb.](#) Prílohou faktúry bude akceptačný protokol k Objednávkovej službe.
- 9.14 Faktúry budú vystavené v mene EUR. Splatnosť faktúr bude tridsať (30) dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto Zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. [Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru tiež v prípade, ak nedôjde k akceptácii Paušálnych služieb podľa článku 6. tejto Zmluvy \(body 6.1 až 6.4\) alebo to bude odôvodnené vzhľadom na skutočnosti zistené v rámci akceptácie Paušálnych služieb.](#) Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až doručením opravenej alebo doplnenej faktúry. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.15 Faktúrasa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať doplniť textáciu faktúry s ohľadom na zdroj financovania Služieb v zmysle pokynov Poskytovateľa finančných prostriedkov. Toto znenie musí Objednávateľ poskytnúť Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu, kedy sa predpokladá fakturácia.
- 9.16 Zmluvné strany sa vyslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený ďalej poskytovať Objednávateľovi [Paušálne a/alebo Objednávkové služby](#), ak by ďalším poskytovaním Služieb a ich následnou úhradou došlo k prekročeniu finančného limitu určeného pre úhradu ceny Paušálnych služieb [podľa bodu 9.5 tohto článku Zmluvy, finančného limitu pre úhradu](#) ceny Objednávkových služieb [podľa bodu 9.6 tohto článku Zmluvy a/alebo celkového finančného limitu Zmluvy podľa bodu 9.8 tohto článku Zmluvy.](#)
- 9.17 Poskytovateľovi nevzniká nárok na odmenu za poskytnuté Služby, ktorá by presiahla niektorý z finančných limitov určený pre úhradu Paušálnych alebo Objednávkových služieb alebo celkový finančný limit Zmluvy, ktoré sú uvedené v tomto článku Zmluvy.
- 9.18 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb ako aj v prípade vzniku sporu Zmluvných strán ohľadne výšky fakturácie ceny za poskytnuté Služby.
- 9.19 Ak ročná miera inflácie prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, iniciovať rokovanie s Objednávateľom za účelom úpravy ceny Služieb podľa tejto Zmluvy o sumu prekračujúcu 5 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Právo Poskytovateľa iniciovať rokovanie za účelom úpravy ceny Služieb v dôsledku zvýšenej

inflácie zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR. Akékoľvek navýšenie ceny Služieb je možné len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve; toto ustanovenie nezakladá Poskytovateľovi automaticky právo na navýšenie ceny Služieb.

10. NEBEZPEČENSTVO ŠKODY A VLASTNÍCKE PRÁVO

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

11. ZDROJOVÝ KÓD

11.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že Objednávateľ neodovzdá po uzatvorení tejto Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad produkčným prostredím Systému.

11.2 Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup na [predprodukčné, vývojové a integračné](#) prostredie Systému vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu. [Z predprodukčného, vývojového a integračného](#) prostredia Systému nie je možné vstupovať do žiadneho z produkčných prostredí Systému.

11.3 Pokiaľ táto Zmluva nestanovuje inak, je Poskytovateľ povinný najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred uskutočnením akceptačného testu podľa článku 6. tejto Zmluvy odovzdať Objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód každého čiastkového plnenia podľa tejto Zmluvy, ak výsledkom Služieb je plnenie, ktoré je počítačovým programom.

11.4 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**preexistenčný zdrojový kód**“).

11.5 Zdrojový kód musí byť spustiteľný v [predprodukčnom, vývojovom a integračnom](#) prostredí Objednávateľa a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Systému. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B). Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný v súlade s metodikou DevSecOps na centrálny repozitár dokumentácie Objednávateľa. O odovzdaní zdrojových kódov Objednávateľovi bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol. Objednávateľ má právo skontrolovať odovzdané zdrojové kódy pred podpísaním preberacieho protokolu.

11.6 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v tomto článku Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu Systému, jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém alebo ktorejkoľvek ich časti, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

11.7 Ak odovzdaníu a prevzatíu príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy nepredchádza vykonanie akceptačných testov, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo akúkoľvek zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné

materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii Systému.

- 11.8 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať, upravovať zdrojový kód bez súhlasu Poskytovateľa a zdieľať s ostatnými subjektmi verejnej správy či ich dodávateľmi alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.9 až 11.11 tohto článku Zmluvy). Obmedzenia nakladania s preexistenčným zdrojovým kódom sú upravené aj v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.
- 11.9 Služby v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu zahŕňať od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časť) vytvoreného Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „Modul“).
- 11.10 Vytvorený zdrojový kód plnenia podľa tejto Zmluvy, s výnimkou Modulu podľa bodu 11.7 tohto článku Zmluvy, vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 11.11 Vytvorený zdrojový kód Modulu (Modulov) vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu (Modulov) bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď:
- a) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (verejný – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód, alebo
 - b) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).
- 11.12 Použitie zdrojového kódu Objednávateľom podľa bodov 11.9 až 11.11 tohto článku Zmluvy neobmedzuje Objednávateľa na akékoľvek iné použitie zdrojového kódu v rozsahu uvedenom v bode 11.8 tohto článku Zmluvy.
- 11.13 Poskytovateľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb, bude spĺňať podmienky Zákona o ITVS [najmä § 15 ods. 2 písm. d) bod 1 Zákona o ITVS] a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému.
- 11.14 Objednávateľ je zároveň kedykoľvek oprávnený vyžiadať si od Poskytovateľa najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov k Systému, ktorá zohľadňuje všetky zásahy do zdrojových kódov Systému v dôsledku plnení realizovaných Poskytovateľom v zmysle tejto Zmluvy a Poskytovateľ je povinný takejto žiadosti Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do piatich (5) pracovných dní, vyhovieť.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 12.1 Vzhľadom na to, že výsledkom Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto výsledkom poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy.
- 12.2 V prípade, ak pri poskytovaní Služieb dôjde k vytvoreniu, dodaniu alebo použitiu plnenia, ktoré má charakter autorského diela podľa Autorského zákona, vrátane počítačového programu (napr. SW vytvorený Poskytovateľom, preexistujúci SW) alebo databázy (ďalej len „**autorské dielo**“), akceptáciou plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takémuto autorskému dielu licenciu v rozsahu a za podmienok stanovených v **čl. 11. Zmluvy o dielo**.
- 12.3 Pre zamedzenie pochybnosti, na úpravu práv duševného vlastníctva a s tým spojených súvisiacich povinností vo vzťahu k plneniu podľa tejto Zmluvy považovanému za autorské dielo poskytnutému na základe tejto Zmluvy sa aplikuje úprava práv duševného vlastníctva obsiahnutá v Zmluve o dielo, najmä v článku **11. Zmluvy o dielo**, s výnimkou ustanovení, ktoré upravujú povinnosť vopred špecifikovať SW produkty a ich licenčné podmienky v Cieľovom koncepte a/alebo Prílohách Zmluvy o dielo; [pre tieto prípady platí pre Poskytovateľa povinnosť ich špecifikovania, zdokumentovania a predloženia ich uceleného prehľadu s popisom vrátane licenčných podmienok Objednávateľovi, a to pred poskytnutím plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušný SW obsahuje.](#)

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Ak nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, ochrana dôverných informácií, vrátane podmienok ochrany a spracúvania osobných údajov, sa spravuje ustanoveniami **čl. 12 Zmluvy o dielo**.
- 13.2 V prípade, ak sa pre spracúvanie osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom pri plnení tejto Zmluvy vyžaduje uzavretie osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov podľa GDPR a/alebo Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej aj len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), Poskytovateľ sa zaväzuje pred začatím spracúvania osobných údajov uzavrieť s Objednávateľom Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení, ktoré predloží Objednávateľ, a to bezodkladne na základe výzvy Objednávateľa, najneskôr však do troch (3) pracovných dní od výzvy Objednávateľa.

14. BEZPEČNOSŤ

- 14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o IKPS, Vyhláškou o KBI, Vyhláškou o OBO, ostatnej legislatíve a súvisiacich dokumentoch, bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve a v Zmluve o dielo, najmä v čl. 22 Zmluvy o dielo a **Prílohy č. 1 Zmluvy o dielo**.
- 14.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Poskytovateľ.
- 14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

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

- a) všetky nastavené bezpečnostné pravidlá, politiky a koncepty Systému;
- b) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Systém sú kontrolované na validitu a sú sanované;
- c) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- d) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah musí byť odsúhlasený Objednávateľom, zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- e) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- f) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- g) systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských zmien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
- h) všetky komponenty Systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- i) poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- j) všetky zmeny v Systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do predprodukčného prostredia;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- l) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa, či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi;
- m) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčanými bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY

15.1 Oprávnené osoby sú osoby oprávnené konať za Objednávateľa a Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, jej prílohách alebo oznámené Zmluvnými stranami v súlade s touto Zmluvou. Oprávnené osoby sa riadia rozhodnutiami Riadiaceho výboru. [Oprávnenými osobami sú aj projektoví manažéri Zmluvných strán uvedení v článku 17. Tejto Zmluvy.](#)

15.2 Zoznam osôb oprávnených konať v rámci plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „**oprávnené osoby**“) je uvedený v **Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2**. Zoznam oprávnených osôb bude priebežne aktualizovaný bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie príloh tejto Zmluvy.

- 15.3 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Prevádzkovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
- 15.4 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
- 15.5 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
- uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy,
 - zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy,
 - navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy,
 - zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.
- 15.6 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná voči druhej Zmluvnej strane dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Ak nastane zmena v oprávnených osobách, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene. Na zmenu oprávnených osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve.

16. SÚČINNOSŤ

- 16.1 Účastníci tejto Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto Zmluvy zrealizovaný v súlade s touto Zmluvou.
- 16.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.
- 16.3 Súčinnosť Objednávateľa spočíva predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov, ktoré sú nevyhnutné pre poskytnutie Služieb v súlade s touto Zmluvou. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
- 16.4 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú v súlade s touto Zmluvou plynutie lehôt na plnenie podľa tejto Zmluvy sa prerušuje, a to až do riadneho poskytnutia požadovanej nevyhnutnej súčinnosti. Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.

- 16.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako tri (3) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia Poskytovateľa Služieb, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov, a informovať nový subjekt na strane Poskytovateľa o nevyhnutných procesných a iných úkonoch pri plnení tejto Zmluvy so zreteľom na úkony týkajúce sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. Uvedené zahŕňa najmä, nie však výlučne, povinnosť Poskytovateľa vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie Zmluvy do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi (Objednávateľom určenou treťou osobou) všetky potrebné informácie, najmä v oblasti architektúry a integrácie, prevádzky informačných systémov a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Zmluvy, podpory a prípravy verejného obstarávania za účelom vysúťaženia nového poskytovateľa (najmä vo forme konzultácií zo strany Poskytovateľa), nevyhnutnej podpory nového poskytovateľa po podpise novej zmluvy (najmä vo forme zaškolenia zamestnancov nového poskytovateľa), konkrétnych konzultácií vzťahujúcim sa k poskytnutým plneniam podľa tejto Zmluvy, tak, aby nedošlo k vzniku škody. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že záväzok Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti podľa tohto bodu Zmluvy trvá aj po zániku platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, a to až do uplynutia šiestich (6) mesiacov od ukončenia tejto Zmluvy a v rozsahu minimálne 160 hodín konzultácií a ďalších činností/úkonov v zmysle tohto bodu Zmluvy za kalendárny mesiac. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že súčinnosť v zmysle tohto bodu Zmluvy je zahrnutá v cene Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 16.6 V prípade, ak nebude ku dňu ukončenia tejto Zmluvy vysúťažený nový poskytovateľ služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby Objednávateľovi až do uzatvorenia novej servisnej zmluvy, a to na základe dodatku k tejto Zmluve.
- 16.7 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodov 16.5 tohto čl. Zmluvy vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany (pôvodného) Poskytovateľa vo výške **2 000,- EUR** (slovom: dvetisíc eur). Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.
- 16.8 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditov v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditov v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä Zákona o EŠIF a Zákona o finančnej kontrole a audite a Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok, a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s výkonom kontroly/auditov v zmysle predchádzajúcej vety sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.
- 16.9 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
- poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri príprave legislatívnych noriem a pri komunikačnej podpore zavedenia Systému vo forme pripomienkovania návrhov dokumentov v lehote určenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní,
 - pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu Systému.
- 16.10 V prípade, ak Poskytovateľ súčinnosť v zmysle tejto Zmluvy neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.
- 16.11 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do Systému Objednávateľa (produkčné prostredie, predprodukčné, vývojové, integračné prostredie) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa.
 - b) Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie služby v požadovanom mieste plnenia.
- 16.12 Na základe žiadosti poskytnúť Poskytovateľovi relevantné materiály, podklady, dokumenty, informácie za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom a informáciám sám prístup; potreba takýchto dokumentov a informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

17. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A DORUČOVANIE

- 17.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vzájomná komunikácia a plnenie predmetu tejto Zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že experti, odborní garanti a ostatní odborníci budú ovládať slovenský jazyk na takej úrovni, aby Poskytovateľ riadne poskytoval plnenie v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.
- 17.2 Ak nejde o činnosti oprávnených osôb uvedených v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, primárnymi kontaktnými osobami pre účely tejto Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
 - a) Meno a funkcia: [●], Projektový manažér Objednávateľa
 - b) Telefonický kontakt: [●]
 - c) e-mail: [●]
 - b) Za Poskytovateľa:
 - a) Meno a funkcia: [●], Projektový manažér Poskytovateľa
 - b) Telefonický kontakt: [●]
 - c) e-mail: [●]
- 17.3 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (napr. e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).
- 17.4 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí (3) deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie v rámci Slovenskej republiky, alebo siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územia SR.
- 17.5 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
- 17.6 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

- 17.7 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené momentom ich odoslania Zmluvnou stranou, ak Zmluvná strana (odosielateľ) nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.
- 17.8 Za účelom realizácie komunikácie a doručovania sa Zmluvné strany zaväzujú používať kontaktné údaje uvedené v tejto Zmluve alebo oznámené v súlade s touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov druhej Zmluvnej strane. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve. Ak nastane zmena v kontaktných údajoch, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene.
- 17.9 Zmluvné strany sa dohodli, že bežná písomná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitostí alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) alebo komunikácia v iných prípadoch vyslovene uvedených v tejto Zmluve môže byť vykonávaná prostredníctvom e-mailu alebo Service Desk. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) bude vykonávaná písomne v listinnej podobe s doporučeným doručením druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby.

18. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 18.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich Subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, Subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy.
- 18.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a Subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu Zmluvy.
- 18.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 18.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho Subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
- 18.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho Subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 18.6 Poskytovateľ je povinný zaradiť zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné

predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

19. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 19.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
- 19.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo Subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú Subdodávateľmi tým nie sú dotknuté.
- 19.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 19.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne dodať Služby v zmysle tejto Zmluvy; za takto spôsobenú škodu zodpovedá Poskytovateľ aj počas trvania záručnej doby.
- 19.5 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nebanlivosti.
- 19.6 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku chybného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na chybnosť tohto zadania, navrhol náhradné riešenie a Objednávateľ na pôvodnom zadaní naďalej písomne trval.
- 19.7 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Poskytovateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Zmluvy s použitím podkladov a pokynov daných mu Objednávateľom.
- 19.8 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy a predložiť druhej Zmluvnej strane dôkazy o existencii týchto okolností. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 19.9 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 19.10 V prípade okolnosti vylučujúcej zodpovednosť, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (ide napríklad o prípady vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné udalosti, generálne štrajky) Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné

opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola Zmluvná strana už v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.

- 19.11 Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa však nepovažuje oneskorenie dodávok Subdodávateľov Poskytovateľa, omeškanie akýchkoľvek iných zmluvných partnerov Poskytovateľa (napr. z dôvodu výpadku výroby, nedostatku energie a pod.) alebo akékoľvek iné nesplnenie povinností zmluvných partnerov Poskytovateľa.
- 19.12 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje tiež konanie, resp. nekonanie a omeškanie príslušného riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, orgánov kontroly a auditu podľa čl. 21. tejto Zmluvy, Európskej komisie alebo iných orgánov oprávnených vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle Zákona o EŠIF alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, za predpokladu, že plnenie tejto Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ a/alebo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje predovšetkým (ale nie výlučne), ak zo strany príslušného orgánu dôjde k pozastaveniu alebo omeškaniu poskytovania NFP, resp. úhradou platieb v prospech Objednávateľa ako prijímateľa NFP za účelom úhrady výdavkov vzniknutých v súvislosti s realizáciou Diela podľa tejto Zmluvy a z tohto dôvodu sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou ceny podľa tejto Zmluvy, nie však viac ako 6 mesiacov.
- 19.13 Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako tridsať (30) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä predĺžení termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má Objednávateľ právo od tejto Zmluvy odstúpiť.

20. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 20.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Na poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať Subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 20.2 Zoznam Subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako **Príloha č. 4**.
- 20.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Projektovému manažérovi Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi najneskôr do troch (3) pracovných dní po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 20.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť Subdodávateľa počas trvania Zmluvy len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán. Nový Subdodávateľ musí spĺňať všetky podmienky na Subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný Subdodávateľ. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi **najneskôr tridsať (30) dní**

pred dňom, kedy by nový Subdodávateľ mal začať plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy (plánované začatie plnenia subdodávky), predložiť Objednávateľovi na návrh na zmenu alebo doplnenie Subdodávateľa, ktorý bude obsahovať údaje o navrhovanom Subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 20.2 Zmluvy, spolu s príslušným odôvodnením takejto zmeny alebo doplnenia, so všetkými relevantnými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok nového Subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný Subdodávateľ, vrátane písomného návrhu znenia príslušného dodatku s aktualizovaným znením Prílohy č. 4 tejto Zmluvy. Objednávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať Poskytovateľa o určenie iného Subdodávateľa, ak má na to dôvody (napr. nesplnenie podmienok pre výmenu Subdodávateľa). Nový Subdodávateľ je oprávnený plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy až po tom, čo príslušný dodatok k tejto Zmluve nadobudne účinnosť. Lehota uvedená v tomto bode Zmluvy nemusí byť dodržaná, ak sa v konkrétnom prípade Zmluvné strany dohodnú inak.

- 20.5 Porušenie povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.6 Poskytovateľ, jeho Subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a Subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spoločne ako „**Subdodávateľa**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania ich účasti na plnení tejto Zmluvy. U Subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak Subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.7 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 20.8 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 20.9 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy.
- 20.10 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 ZVO. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 ZVO.
- 20.11 Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditú v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä Zákona o EŠIF a Zákona o finančnej kontrole a audite,

Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť Subdodávateľov s touto povinnosťou a zabezpečiť jej plnenie zo strany Subdodávateľov. Povinnosti v súvislosti s výkonom kontroly/auditov sú bližšie vymedzené v čl. 21. tejto Zmluvy.

20.12 Zmena Subdodávateľa nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačnej ceny za Paušálne Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
- 21.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny za Objednávkové Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
- 21.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa predchádzajúcich bodov 21.1 a 21.2 tohto článku Zmluvy, alebo povinnosti vyplývajúcej mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len ako „**iná povinnosť**“), alebo ak Poskytovateľ inú povinnosť poruší, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením konkrétnej inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti; uvedené zmluvné pokuty sa neuplatnia, ak v tejto Zmluve je pre porušenie inej povinnosti Poskytovateľa ustanovená osobitná zmluvná pokuta.
- 21.4 V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.
- 21.5 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 21.6 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
- 21.7 Okrem zmluvnej pokuty vzniká Objednávateľov nárok na zľavu z mesačnej ceny za Paušálne služby za splnenia podmienok uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 21.8 V prípade, ak dôjde k omeškaniu v súlade s bodmi 21.1 a 21.2 tohto článku Zmluvy v troch rozdielnych prípadoch počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, bude takéto konanie považované za podstatné porušenie tejto Zmluvy, pri ktorom je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.

22. ZMENY ZMLUVY

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

23. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

- 23.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že dodávka Systému podľa Zmluvy o dielo je Objednávateľom financovaná z prostriedkov z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020). Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9. tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) a/alebo finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa môže stať súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a/alebo systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. Zákon o finančnej kontrole a audite, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov, Zákon o EŠIF, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
- 23.2 Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
- 23.3 Okrem iných povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v súvislosti s dodaným Dielom a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, Rozhodnutia o schválení žiadosti o poskytnutí NFP, Zmluvy o poskytnutí NFP, ako aj v termínoch stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, najmä v Zmluve o poskytnutí NFP, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.

- 23.4 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/audit/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP (do uplynutia lehôt podľa článku 7 odsek 7.2. Zmluvy o poskytnutí NFP), najmenej však do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 140 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013 zo 17. decembra 2013 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1303/2013 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celej doby trvania povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy (t. j. najmenej do 31.12.2029) prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy.
- 23.5 Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
 - g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
 - h) vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.
- 23.6 Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra prioritná os 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej len „**sprostredkovateľský orgán**“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej aj „**tretia osoba**“):
- a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste,
 - b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa Zákona o finančnej kontrole a audite,
 - c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok

tretej osoby, alebo vstupovať do obydli, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti,

- d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

- 23.7 Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa Zákona o finančnej kontrole a audite povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnu finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.
- 23.8 Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť na plnenie predmetu tejto Zmluvy a to najmä pri:
- a) schvaľovaní programu;
 - b) schvaľovaní predbežnej správy;
 - c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;
 - d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;
 - e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
 - f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.
- 23.9 Vykonaním kontroly oprávnenej osoby nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo inej oprávnenej osoby na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
- 23.10 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy, budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení, definovať termíny na odstránenie zistených nedostatkov a zistené nedostatky odstrániť na vlastné náklady.
- 23.11 Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 23.12 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy a/alebo porušenie povinností Poskytovateľa, v nadväznosti na ktoré bude Objednávateľovi uložená sankcia (pokuta) príslušnou oprávnenou osobou, ktorú Objednávateľ uhradí, a/alebo uložená povinnosť vrátiť NFP alebo jeho časť, ktorú Objednávateľ splní, a/alebo nedôjde k poskytnutiu NFP alebo jeho časti, Poskytovateľ sa zaväzuje na základe výzvy

Objednávateľa nahradíť Objednávateľovi uhradenú sankciu v plnej výške, nahradíť vrátenú časť NFP ako aj nahradíť akúkoľvek inú a všetku škodu (vrátane škody v podobe neposkytnutého NFP alebo jeho časti), ktorá v tomto dôsledku vznikne Objednávateľovi.

24. RIADIACI VÝBOR

- 24.1 Riadiaci výbor je vrcholný riadiaci orgán Projektu, ktorý [Objednávateľ zriadil pre potreby riadneho dodania Diela a jeho funkčnosti. Účelom Riadiaceho výboru je zabezpečiť naplnenie účelu tejto Zmluvy a, podieľať sa na koordinácii poskytovanie Služieb Poskytovateľom. Riadiaci výbor je oprávnený prerokovávať rozpory vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.](#)
- 24.2 [Pôsobnosť, zloženie a kompetencie Riadiaceho výboru a jeho členov, ako aj rozhodovanie a zasadnutia Riadiaceho výboru, bližšie upravuje štatút Riadiaceho výboru, ktorého informatívny vzor tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy. Riadiaci výbor koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto Zmluve a v zmysle štatútu Riadiaceho výboru. Štatút Riadiaceho výboru / jeho zmenu vydáva štatutárny orgán Objednávateľa. Na zmenu štatútu Riadiaceho výboru sa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto Zmluve.](#)
- 24.3 [Ak projektoví manažéri Zmluvných strán nedospejú ohľadom spornej otázky/veci k dohode v lehote do troch \(3\) pracovných dní, predmetnou spornou otázkou/vecou sa bude zaoberať a rozhodovať o nej Riadiaci výbor.](#)
- 24.4 Rozhodnutia Riadiaceho výboru sú pre Zmluvné strany záväzné. [Svoje požiadavky adresuje Riadiaci výbor Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek Riadiaceho výboru musí byť daná Zhotoviteľovi primeraná lehota, nie kratšia ako päť \(5\) pracovných dní.](#)
- 24.5 Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k zmluve v súlade s ust. § 18 ZVO.

25. KLÚČOVÍ EXPERTI

- 25.1 Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „expert“). [Zhotoviteľ sa zaväzuje, že experti poskytnú plnenie podľa Zmluvy, v súlade s jej podmienkami a vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej Príloha č. 5. Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle tohto článku Zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.](#)
- 25.2 Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:
- ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,
 - ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
 - ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
 - ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 25.7 tejto Zmluvy.

- 25.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 25.2 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.
- 25.4 Pri zmene experta musí osoba, ktorá má pôvodného experta nahradiť, spĺňať požiadavky na odbornú a technickú spôsobilosť stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní ako spíňal expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového experta Poskytovateľa preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi ako boli požadované v podmienkach účasti vo Verejnom obstarávaní.
- 25.5 Návrh na zmenu experta predloží Poskytovateľ na odsúhlasenie Objednávateľovi v písomnej forme spolu so všetkými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok odbornej a technickej spôsobilosti navrhovaného experta najneskôr päť (5) pracovných dní pred nástupom nového experta na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú z dôvodov hodných osobitného zreteľa inak. Príslušný expert môže začať vykonávať činnosti v rámci plnenia Zmluvy až po písomnom odsúhlasení Objednávateľa.
- 25.6 Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou expertov zo Zmluvy, znáša Poskytovateľ .
- 25.7 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o výmenu experta zo Zmluvy v prípade, ak jeho pracovné výsledky [nezodpovedajú požiadavkám Objednávateľa vyplývajúce z Opisu predmetu zákazky, tejto Zmluvy, pokynov Objednávateľa](#) alebo správanie je neuspokojivé a ohrozuje riadne plnenie Zmluvy alebo má iný negatívny vplyv na činnosti alebo záujmy Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že riadne odôvodnenej žiadosti Objednávateľa bezodkladne vyhovie a v súlade s týmto článkom Zmluvy navrhne výmenu experta [najneskôr do päť \(5\) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa. Zhotoviteľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch \(3\) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie experta tímu Zhotoviteľa plniaceho Zmluvu na strane Zhotoviteľa jeho činnosť pozastaviť. Zhotoviteľ je povinný túto povinnosť splniť bez vplyvu na termíny a akosť plnenia Zmluvy.](#)
- 25.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie zmeny Kľúčových expertov zo strany Objednávateľa žiadnym spôsobom nezaväzuje Poskytovateľa záväzkov vyplývajúcich mu zo Zmluvy a že také zmeny nesmú mať za následok navýšenie ceny Služieb.
- 25.9 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.
- 25.10 Zmena expertov nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 25.11 Neplnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom ktorých zhotoviteľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

26. UKONČENIE ZMLUVY

- 26.1 Táto Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - vyčerpaním celkového finančného limitu Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.8 tejto Zmluvy,
 - písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením Objednávateľa od Zmluvy v prípadoch, ktoré ustanovuje táto Zmluva alebo z dôvodov stanovených v zákone,

- e) výpověďou zo strany Objednávateľa bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
- 26.2 Pokiaľ bude táto Zmluva predčasne ukončená dohodou zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Zmluvy. Ak v dohode nebude uvedené inak, Objednávateľ nadobúda licencie k odovzdaným plneniam v zmysle podmienok podľa čl. 12. tejto Zmluvy.
- 26.3 Odstúpiť od Zmluvy je možné [len](#) zo strany [Objednávateľa](#), a to z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone (najmä v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora) [alebo ak bola táto Zmluva uzavretá v rozpore so zákonom \(napr. v rozpore s ust. § 11 ods. 1 ZVO\)](#).
- 26.4 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy pre podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom, za ktoré sa považuje najmä porušenie, ktoré je tak klasifikované v tejto Zmluve.
- 26.5 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v nasledovných prípadoch, bez toho, aby Objednávateľovi vznikla z dôvodu odstúpenia povinnosť uhradiť akékoľvek nároky (škoda, sankcie a pod.):
- a) kedykoľvek v čase do nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy podľa bodu 27.2 tejto Zmluvy, a to z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu,
 - b) ak v súlade s touto Zmluvou nedošlo ešte k plneniu Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
 - c) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - d) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie,
 - e) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
 - f) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému, či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - g) Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Zmluvy,
 - h) ak Poskytovateľ odmietne na výzvu Objednávateľa a v lehote uvedenej [v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom, ak lehotu neustanovuje táto Zmluva](#), uzatvorí Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
 - i) ak Poskytovateľ odmietne na výzvu Objednávateľa a v lehote [uvedenej v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom, ak lehotu neustanovuje táto Zmluva](#), uzatvorí Zmluvu o BOaNP v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
 - j) ak zanikne Zmluva o spracúvaní osobných údajov,
 - k) ak zanikne Zmluva o BOaNP.
- 26.6 Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia (protiprávneho stavu) nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote na plnenie, poskytnutej druhou zmluvnou stranou v písomnom upozornení na porušenie povinnosti a jeho následky, v trvaní najmenej päť (5) dní.
- 26.7 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. V odstúpení od Zmluvy musia byť vymedzené dôvody odstúpenia od

Zmluvy, ak táto Zmluva alebo zákon neustanovuje inak. Účinky odstúpenia sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak táto Zmluva neustanovuje inak.

- 26.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú plnenia akceptované do momentu odstúpenia od Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách, a úhrady za ne, ak [Riadiaci výbor](#) nerozhodne inak (napr. ak takéto plnenie nemá vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam bez zvyšku plnenia). Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne ponechaných plnení dodaných Poskytovateľom, ktoré boli do momentu odstúpenia riadne a včas Poskytovateľom poskytnuté a Objednávateľom riadne prevzaté (akceptované), vrátane práv a povinností vyplývajúcich zo záruky poskytnutej podľa čl. 7. tejto Zmluvy na odovzdané a prevzaté plnenia. Odstúpením od tejto Zmluvy nebude dotknutá ani platnosť licencií udelených touto Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal a ponechal si po odstúpení od tejto Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán.
- 26.9 Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Zmluvy, ktorý vznikol počas účinnosti Zmluvy, a ďalej ustanovení tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, poskytnutej záruke.
- 26.10 Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku Zmluvy výpovedou alebo odstúpením, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 26.11 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy dielo z akéhokoľvek dôvodu, požiada štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 5 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 21. tejto Zmluvy.
- 26.12 V prípade zániku Zmluvy alebo jej časti sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi maximálnu súčinnosť pri poverení tretej osoby poskytovaním služieb a/alebo plnení, ktoré z časti alebo úplne zodpovedajú plneniu Zmluvy; tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti podľa bodu 16.5 článku 16. tejto Zmluvy.
- 26.13 V prípade zániku Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať všetky informácie zhromaždené alebo získané počas plnenia Zmluvy Objednávateľovi. Poskytovateľ nie je oprávnený informácie podľa predchádzajúcej vety si po zániku Zmluvy ponechať, resp. akokoľvek nimi disponovať.

27. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 27.1 Táto Zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „**register**“). Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 13. tejto Zmluvy.
- 27.2 V zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa Zmluvné strany dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni odovzdania Systému podľa Zmluvy o dielo podľa článku 7. bodu 7.20 Zmluvy o dielo). Podmienkou nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy podľa predchádzajúcej vety je zároveň zverejnenie tejto Zmluvy v registri v zmysle bodu 27.1 tejto Zmluvy

a tiež, že dôjde k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej riadiaci orgán OPII PO 7 neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok Verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly Objednávateľovi), alebo v rámci ktorej Objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie; za deň splnenia tejto podmienky sa považuje deň, kedy Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi, že došlo k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej Riadiaci orgán neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly objednávateľovi), alebo v rámci ktorej objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie.

- 27.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia **60 (šesťdesiat) mesiacov [odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4.](#)** tejto Zmluvy.
- 27.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 27.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky (práva) voči Objednávateľovi vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoju pohľadávku voči Objednávateľovi na tretiu osobu alebo zriadi záložné právo na pohľadávku bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.
- 27.6 V prípade vzniku sporu z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmiernom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 27.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - c) **Príloha č. 3:** [Zoznam Subdodávateľov](#)
 - d) **Príloha č. 4:** Štatút Riadiaceho výboru (vzor)
 - e) **Príloha č. 5:** [Kľúčoví experti](#)
 - f) **Príloha č. 6:** [Formulár pre Objednávkové služby](#)
 - g) **Príloha č. 7:** [Cenník Služieb](#).
- 27.8 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 27.9 Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Zmluvy.

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

V Bratislave dňa _____

Za Objednávateľa:

Národné centrum zdravotníckych informácií

Meno:

Funkcia:

V Bratislave dňa _____

Za Poskytovateľa :

[poskytovateľ]

Meno:

Funkcia:

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

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. [Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.](#)

A. **Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov**

Pre zefektívnenie procesu odstránenia Incidentov a Problémov musí Poskytovateľ využívať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom [\[bod 8.2 písm. aa\) tejto Zmluvy\]](#).

Prostredníctvom týchto služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky Systému s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne poskytovateľ počas realizácie plnenia tejto Zmluvy, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie, ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby:

A.1 **Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov:**

- prostredníctvom Service Desk Objednávateľa ([preferovaná varianta](#)),
- elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
- telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlasovania Incidentov/Problémov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby a Objednávateľ si vyhradzuje ich upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Čas trvania Incidentu/problému sa počíta od nahlásenia Incidentu/problému prostredníctvom Service Desk nástroji Objednávateľa alebo elektronickou poštou (e-mailom).

A.2 **Kategorizácia Incidentov a Problémov**

Incident/Problém úrovne A (1): je kritická vada/havária Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom služby/služieb Systému alebo spôsobuje takýto výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných so Systémom, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu ich časť, alebo výpadkom časti Systému alebo časti systémov priamo integrovaných so Systémom, ktorá obmedzuje použitie Systému alebo systémov priamo integrovaných so Systémom v podstatnom rozsahu. Incident/Problém sa prejavuje voči interným a externým používateľom Systému alebo systémov priamo integrovaných so Systémom, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému alebo

integrovaných informačných systémov na stanovený účel. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Udalosť môže mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Incident/Problém úrovne B (2): je vážna vada/ porucha Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Systému samotného alebo informačných systémov priamo naň integrovaných alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje dostupnosť žiadnej zo služieb Systému ani iných informačných systémov priamo naň integrovaných ako celku alebo ich podstatných častí. Odstránenie Incidentu/Problému je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Incident/Problém úrovne C (3): je bežná vada, bežná porucha Systému, ktorá neobmedzuje prevádzku Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému ani iných informačných systémov priamo integrovaných na Systém. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

A.3 Lehoty na odstránenie Incidentov a Problémov

Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov sa rozdeľujú nasledovne:

- a) lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém,
- b) lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému
- c) lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.

Lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Prílohy č. 1.

Lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do Systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia Systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia. Do tejto lehoty sa

nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému.

Lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému.

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 10 minút	Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje	do 2 hodín
Incident úrovne B (2)	do 3 hodín	do 24 hodín	do 72 hodín
Incident úrovne C (3)	do 6 hodín pracovného času*	Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje	do 27 hodín pracovného času*

Tabuľka 2 Lehoty na odstránenie Problémov pre jednotlivé úrovne Problémov

Úroveň Problému	Lehota reagovania na nahlásený Problém	Lehota náhradného riešenia Problému	Lehota trvalého vyriešenia Problému
Problém úrovne A (1)	do 10 minút	Z titulu definície Problému úrovne A sa neuplatňuje	do 24 hodín
Problém úrovne B (2)	do 6 hodín	do 48 hodín	do 90 hodín
Problém úrovne C (3)	do 9 hodín pracovného času*	Z titulu definície Problému úrovne C sa neuplatňuje	do 90 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 17:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov/Problémov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch/Problémoch úrovne C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov/Problémov úrovne A (1) a Incidentov/Problémov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

A.4 Základné činnosti poskytované v rámci služby

1. Klasifikácia – výstupom je:

- a) odsúhlasenie klasifikácie služby (Incident/Problém), resp.
- b) návrh na preklasifikovanie služby,
- c) odsúhlasenie kategórie úrovne Incidentu/Problému, resp.
- d) návrh na preklasifikovanie kategórie.

2. Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:

- a) návrh náhradného riešenia (úroveň B) a/alebo trvalého vyriešenia (úrovne A, B, C) s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- b) dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, security review v zmysle metodiky SDL a potrebnej dokumentácie,
- c) požiadavka na potrebu zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do Systému,
- d) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa

3. Vyriešenie Incidentu/Problému, resp. dočasná obnova prevádzky Systému (jeho časti) – výstupom je:

- a) dodanie a kontrola releasu (Fix , HotFix..)
- b) nasadenie releasu,
- c) funkčný test a security review,
- d) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- e) trvalé vyriešenie Incidentu/Problému (úrovne A, B, C) alebo náhradné riešenie Incidentu/Problému (úroveň B).

V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review Objednávateľ zistí, že Incident/Problém stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu/Problému

4. Uzavretie – výstupom je

- a) akceptácia Objednávateľa,
- b) zápis o ukončení v Service Desk Objednávateľa.

Činnosti v rámci bodu 1) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Problém. Činnosti v rámci bodov 2) Analýza až 4) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Problému. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy Objednávateľovi prostredníctvom Service Desk.

5. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

- a) V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu/Problému Poskytovateľ zabezpečí vyšškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu/Problému v adekvátnom

časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou ceny za Paušálne služby podľa tejto Zmluvy.

- b) Ak pri odstraňovaní Incidentu alebo Problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- c) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom.

6. Súčinnosť Objednávateľa

- a) Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.

7. Eskalačný proces

- a) Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

A.5 Zľava z ceny služieb

Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z mesačnej [paušálnej odmeny za Paušálne služby \(s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v mesačnej paušálnej odmene\)](#) pripadajúcej na príslušný kalendárny mesiac vo výške uvedenej nižšie, a to za splnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok:

- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 1; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 2; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 3; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 1,

- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 2,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 3 a viac,
- zľava 20%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 4; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 5; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 40%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 6; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 7; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 8 a viac; Incidenty musia mať rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 4,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 5,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 6 a viac,
- zľava 20% za každý nedodaný report z profylaktickej činnosti v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Objednávateľ nie je povinný si uplatniť prislúchajúcu výšku zľavy osobitnou výzvou Poskytovateľovi. Nárok Objednávateľa na zľavu v príslušnej výške vzniká automaticky po splnení aspoň jednej z vyššie uvedených podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ je vždy povinný zohľadniť výšku zľavy, na ktorú má Objednávateľ nárok, v príslušnej fakturácii Paušálnych služieb. Celková výška zľavy sa vypočíta ako súčet jednotlivých zliav, na ktoré vznikne Objednávateľovi nárok za príslušný kalendárny mesiac; celková výška zľavy z mesačnej ceny Paušálnych služieb je maximálne 100 % mesačnej ceny Paušálnych služieb.

B. Vykonanie pravidelnej profylaktiky na 2 týždennej báze

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredí a Systému na 2 týždňovej báze, [a to v termínoch dohodnutých prostredníctvom oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa](#). Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využitú nástroje v navrhovanom riešení. [Na základe vykonanej pravidelnej kontroly nastavenia Systému navrhuje nastavenie konfigurácie systému, plánovaných bežiacich procesov a ostatných navrhovaných opatrení.](#)

Rozsah profylaktických činností a postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k Systému. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

1. Report: poskytujte sa v rámci Reportu definovaného v časti F. tejto Prílohy č. 1.

2. **Výstup:** ako podklad pre zostavenie reportu z profylaktickej činnosti môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:

- a) Osoby, ktoré vykonali profylaktiku,
- b) Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon profylaktiky,
- c) Zoznam kontrolovaných častí Systému vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
 - i. názov kontrolovanej časti Systému s identifikáciou prostredia Objednávateľa,
 - ii. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad),
 - iii. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/atď),
 - iv. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania profylaktiky,
 - v. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku Systému. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môžu doplniť/upresniť),
 - vi. prekročené alebo kritické limitné stavy/správanie sa Systému budú farebne odlišené,
 - vii. označenie, či je alebo nie je vyhodnotené správanie sa časti Systému za kritické
 - viii. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre atď),
 - ix. sumarizáciu kontrolovanej časti Systému, ktorý obsahuje najmä:
 - upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,

- zoznam zaevidovaných incidentov do Service Desk Poskytovateľom vzniknutých počas výkonu Profylaktiky,
- identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,
- zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu Profylaktiky,
- zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu Profylaktiky.

C. Technická podpora

1. Vyhodnocovanie nasadených verzií aplikácií, ich aktualizácii (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a SW licencie a služby tretích strán) súvisiacich s prevádzkou Systému, okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude systém prevádzkovaný Systém, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie;
2. Testovanie a implementácia opravných balíkov k jednotlivým infraštruktúrnym komponentom, analýza dopadu implementácie aktualizácií a patchov do všetkých prostredí prevádzkovaných za účelom prevádzky Systému.
3. Poskytovanie súčinnosti pri hľadaní väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom cloudu, resp. cloudových služieb,, ktorý bude vybraný na prevádzkovanie jednotlivých prostredí systému;
4. Ladenie výkonu databáz s cieľom udržateľnosti odoziev systému v súlade s definovanými výkonnosťnými požiadavkami. Poskytovateľ vyhodnocuje a navrhuje opatrenia, po ich schválení sa aplikujú do Systému. Poskytovateľ zabezpečuje návrh riešenia pre zálohovanie a obnovu databázových prostredí, po ich schválení sa aplikujú do Systému;
5. Vyhodnocovanie a návrh riešenia incidentov a problémov, ktoré vznikajú v informačných systémoch tretích strán, s ktorými komunikuje Systém alebo ktoré sú vyvolané informačnými systémami tretích strán.
6. Správa a údržba komplexnej dokumentácie v rozsahu uvedenom v časti A.4 bod 5. písm. b) tejto Prílohy č. 1 aj mimo prípadov odstraňovania Incidentov/Problémov;
7. Konzultácie a odborné poradenstvo pri poskytovaní služieb technickej podpory;
8. Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie;
9. Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie;
10. V oblasti bezpečnosti Systému a jeho prevádzky:
 - Vyhodnocovanie bezpečnostných zraniteľností a incidentov, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie
 - Monitorovanie bezpečnostných zraniteľností
 - Identifikácia rizík a dodanie zoznamu rizík Objednávateľovi

- [Navrhovanie riešení a následná implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie.](#)
- [Vyhodnocovanie záznamov z logov na základe vykonanej profylaktiky.](#)

D. Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb

Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa s celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do tridsať (30) MD zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky Systému a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti zmenových požiadaviek, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou do dvadsať (20) MD (vrátane) sa môže realizovať osobitným zjednodušeným postupom odsúhlaseným oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán; objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou nad vyššie uvedený rámec sa vždy spravuje postupom pre Objednávkové služby.

E. Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb podľa článku 4. tejto Zmluvy.

Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do Systému bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident/Problém. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla Objednávateľa, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť šesť (6) hodín.

F. Report (výkaz) k poskytnutým Službám

1. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:

- [jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému,](#)
- [názov Incidentu/ Problému,](#)
- [kategória incidentu/Problému](#)
- [stav plnenia parametrov podľa SLA zmluvy](#)
- [dátum nahlásenia](#)
- [skutočné lehoty jednotlivých plnení.](#)

2. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky a technickej podpory:

- a) jednoznačný identifikátor realizovanej profylaktiky a technickej podpory,
- b) zoznam dokumentov z profylaktických činností a technickej podpory s označením jedinečnej verzie,
- c) obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profylaktickej činnosti a technickej podpory,
- d) autor dokumentu za Poskytovateľa,
- e) dátum akceptácie jednotlivých dokumentov,
- f) vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument.

3. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb:

- a) jednoznačný identifikátor realizovanej zmeny,
- b) názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
- c) zoznam aktualizovanej dokumentácie.

4. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre Objednávkové služby (odpočet vykonaných služieb):

- a) jednoznačný identifikátor realizovanej služby,
- b) názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
- c) zoznam aktualizovanej dokumentácie.

G. Ďalšie štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy o dielo.

H. Oprávnené osoby pre Paušálne služby:

Za Objednávateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail

Za Poskytovateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail

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

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe [zmenových](#) požiadaviek Objednávateľa rozvoj Systému prostredníctvom zmien Systému (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**CR**“). Objednávkové služby zahŕňajú zmeny funkčnosti Systému, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení Systému, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a [aktualizáciu](#) príslušnej dokumentácie k Systému Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia Systému.

A. **Spôsob elektronickej komunikácie:**

- Elektronicou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) [s priloženým formulárom podľa Prílohy č. 6 tejto Zmluvy](#).
- Prostredníctvom Service Desk Objednávateľa (preferovaná varianta), [vrátane priloženia formulára uvedeného v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy](#).

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa; pre takúto zmenu sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve a zmena je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia písomného oznámenia o úprave procesov Objednávateľa. [Príslušné procesy \(kroky\) v rámci činností sa realizujú Objednávateľom a Poskytovateľom prostredníctvom Service Desk, ak nie je výslovne uvedené inak.](#)

B. **Zoznam činností:**

1. **Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu**

- a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu [vytvorí Objednávateľ Požiadavku na zmenu \(CR\) v SD, ku ktorej pripojí v príslušných častiach vyplnený formulár uvedený v Prílohe č. 6](#) tejto Zmluvy, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah [Požiadavky na zmenu](#).
- b) Na základe Objednávateľom [vytvoreného CR](#) Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky [s detailným rozpadom MD \(človekodní\)](#). Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je [päť \(5\)](#) pracovných dní.
- c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objednávateľom.
- d) [Jednotlivé kroky v rámci činnosti sa realizujú prostredníctvom Service Desk a priloženého formuláru podľa Prílohy č. 6.](#)

2. **Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky**

- a) Na základe [výstupov činností 1](#) Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov,

cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov. [Informácie o CR dodané Poskytovateľom budú zaznamenané v SD.](#)

- b) Po doručení [informácií](#) Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do [CR](#) a doručiť ich [Poskytovateľovi](#) v lehote **do desať (10) pracovných dní** odo dňa doručenia [informácií](#) Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z [informácií v CR](#) bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaniu Objednávkových služieb.
- c) Poskytovateľ je povinný **do desať (10) pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezpracovanie pripomienky Objednávateľa.
- d) Objednávateľ je povinný **do sedem (7) pracovných dní** od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Objednávkových služieb.
- e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na schválenie Riadiacemu výboru.
- f) Ak nedôjde k schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.

3. Objednanie realizácie Objednávkových služieb

- a) Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.

4. Realizácia Objednávkových služieb

- a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
- b) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
- c) Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.

- d) Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

5. Otestovanie zmeny Poskytovateľom

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových [prostrediach](#) a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania security review podľa [DevSecOps](#) metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi.

6. Akceptovanie Objednávkových služieb

- a) Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami článku 6. tejto Zmluvy.
- b) Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovej služby:

<i>Katégória Defektu</i>	<i>Popis</i>	<i>Povolený počet Defektov</i>
Kritický (B/2)	Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.	0
Normálny (C/ 3)	Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.	2

7. Zmenové príručky a dokumentácia

- a) Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- b) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom.

8. Školenie

- a) V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa.

9. Eskalačný proces

- a) V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

C. Ďalšie štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy o dielo.

D. Oprávnené osoby pre Objednávkové služby:

Za Objednávateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail

Za Poskytovateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail

Príloha č. 3: Zoznam Subdodávateľov

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

Príloha č. 4: Štatút Riadiaceho výboru (vzor)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Riadiaci výbor je orgán zriadený Generálnym riaditeľom NCZI (ďalej len „GR NCZI“) ako konečným prijímateľom v rámci implementácie projektu „OPE“ (ďalej len „Projekt“), podporeného cez Operačný program Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020 (ďalej len „OPII“).
2. Riadiaci výbor sa zriaďuje ako najvyšší riadiaci orgán na účely realizácie Projektu na základe schválenej Štúdie uskutočniteľnosti SU-MD-198 zo dňa 2.11.2018 a Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z311071V649 zo dňa 16.10.2019.
3. Riadiaci výbor sa zriaďuje najneskôr pred začatím iniciačnej fázy, Riadiaci výbor zmenovej požiadavky sa nevytvára, ak sa zmenová požiadavka týka úpravy informačnej technológie, ktorá má zriadený Riadiaci výbor,
4. Štatút Riadiaceho výboru (ďalej len „Štatút“) upravuje najmä jeho pôsobnosť, úlohy, zloženie, zasadnutie a hlasovanie.

Článok 2

Pôsobnosť a úlohy Riadiaceho výboru

1. Základnou úlohou Riadiaceho výboru je najmä:
 - a) priebežné a záverečné schválenie manažérskych produktov a špecializovaných produktov,
 - b) základné rozhodnutia v projekte, najmä rozhodnutia o rozsahu, rozpočte a harmonograme projektu,
 - c) zabezpečenie finančných zdrojov a schvaľovanie zmien financovania projektu,
 - d) priebežnú kontrolu aktualizácie zdôvodnenia projektu po ukončení každej fázy projektu,
 - e) pravidelnú kontrolu projektového manažéra NCZI, činnosti projektového tímu a projektovej podpory projektu,
 - f) priebežnú kontrolu a pravidelné vyhodnotenie dosahovania určených merateľných ukazovateľov,
 - g) schválenie požiadaviek na zmenu alebo odchýlky od špecifikácie a zadania projektu,
 - h) schválenie obsahov manažérskych produktov, ktoré sú vstupom do Verejného obstarávania,
 - i) schválenie prechodu do nasledujúcej fázy alebo etapy,
 - j) prerokovanie a rozhodovanie o problémoch eskalovaných z nižšieho stupňa riadenia projektu
 - k) akceptácia a schvaľovanie Výstupov Etáp pre jednotlivé Časti Diela v rámci príslušného Vydania a celkového Diela,
 - l) schvaľovanie Stratégie testovania, Plánu testovania a Testovacích scenárov finálnych testov pre otestovanie plnej funkcionality riešenia,
 - m) posudzovanie, ktorá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za vzniknutú vadu časti Diela alebo Diela pri nezhode Zmluvných strán,
 - n) schválenie dodatku alebo zmeny Zmluvy s dodávateľom,
 - o) schválenie zmien štatútu.

2. Riadiaci výbor projektu na hospodárne, efektívne a účelné využívanie finančných prostriedkov môže prispôbiť štandardy projektového riadenia na realizovaný projekt tak, že môže:
- a) schváliť realizáciu jednotlivých manažérskych alebo špecializovaných produktov ich vzájomným zlúčením do jedného súborného manažérského produktu alebo špecializovaného produktu,
 - b) modifikovať počet a označenie etáp realizačnej fázy projektu podľa potrieb projektu,
 - c) zlúčiť rozsah a opisy manažérskych produktov,
 - d) zlúčiť rozsah a opisy špecializovaných produktov,
 - e) modifikovať projektové roly a pozície s ohľadom na individuálne schopnosti s tým, že:
 - i. pri veľkých projektoch je každá projektová rola podľa Vyhlášky 85/2020 Z.z., [§ 6 ods. 3 písm. e\) druhého bodu](#) zastúpená aspoň jednou osobou,
 - ii. pri ostatných projektoch je projektový tím zastúpený aspoň dvoma osobami, z ktorých jedna osoba je vždy kľúčový používateľ, a
 - iii. projektovú rolu projektového manažéra nie je možné zlúčiť s inou projektovou rolou,
 - iv. zlúčiť zodpovednosť za vykonanie aktivity

Článok 3

Zloženie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor má **minimálne 4 členov**, vrátane predsedu Riadiaceho výboru (ďalej len „predseda“).
2. Riadiaci výbor projektu tvorí:
 - a) **predseda** Riadiaceho výboru projektu,
 - b) **podpredseda** Riadiaceho výboru projektu,
 - c) **vlastník alebo vlastníci procesov NCZI** (biznis vlastník) alebo nimi poverený zástupca alebo zástupcovia,
 - d) **zástupcu kľúčových používateľov** (end user),
 - e) zástupcu Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej „MIRRI SR“),
 - f) zástupca za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo s Dodávateľom.
 - g) projektový manažér prijímateľa NFP.
3. Väčšina členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom sú osoby navrhnuté NCZI a zastupujú záujmy INCZI.
4. Všetci členovia Riadiaceho výboru majú rovnaké hlasovacie právo s výnimkou zástupcu za MIRRI SR a zástupcu za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo, ktorí sú bez hlasovacieho práva.

Článok 4

Určenie zodpovednosti členov Riadiaceho výboru

1. Hlavným záujmom a zodpovednosťou predsedu a podpredsedu Riadiaceho výboru projektu je:
 - a) zastupovať záujmy NCZI v projekte,
 - b) kontrolovať súlad projektu a projektových cieľov so strategickými cieľmi NCZI,

- c) zabezpečiť a udržať finančné krytie (rozpočet) realizácie projektu,
 - d) zabezpečiť nákladovo prijateľný prístup v projekte.
2. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu vlastníka procesu NCZI (biznis vlastníka) alebo vlastníkov procesov NCZI je:
- a) schválenie funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu,
 - b) kontrolovať plnenie očakávaní na kvalitu projektu, kritérií kvality projektových produktov, prínosov pre koncových používateľov a požiadaviek na bezpečnosť,
 - c) kontrolovať plnenie merateľných výkonnostných ukazovateľov projektov a prvkov,
 - d) schválenie akceptačných kritérií,
 - e) akceptáciu rozsahu a kvality dodávaných projektových výstupov pri dosiahnutí platobných míľnikov,
 - f) odsúhlasenie spustenia výstupov projektu do produkčnej prevádzky,
 - g) dostupnosť ľudských zdrojov alokovaných na realizáciu projektu
3. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu kľúčových používateľov (end user), ktorí reprezentujú záujmy budúcich používateľov projektových produktov alebo projektových výstupov je:
- a) návrh a špecifikáciu funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu, požiadaviek koncových používateľov na prínos systému a požiadaviek na bezpečnosť, b) návrh a definovanie akceptačných kritérií,
 - c) akceptačné testovanie a návrh na akceptáciu projektových produktov alebo projektových výstupov a návrh na spustenie do produkčnej prevádzky,
 - d) predkladanie požiadaviek na zmenu funkcionalít produktov,
4. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu dodávateľa je:
- a) návrh riešenia, vytvorenie, vývoj, implementáciu, otestovanie a nasadenie projektových produktov,
 - b) splnenie požiadaviek NCZI na projektové produkty alebo projektové výstupy,
 - c) určenie projektového manažéra za dodávateľa predložením návrhu predsedovi riadiaceho výboru projektu; projektový manažér za dodávateľa zodpovedá za plnenie a dodávku predmetu projektu v zmluvne dohodnutom rozsahu, čase, kvalite a nákladoch.
5. Členmi Riadiaceho výboru sú:
- a) štyria (4) zástupcovia za NCZI , s hlasovacím právom
 - i. predseda Riadiaceho výboru
 - ii. podpredseda Riadiaceho výboru
 - iii. zástupca vlastníka procesu alebo vlastníkov procesov – biznis vlastníka,
 - iv. zástupca kľúčového používateľa – end user,
 - b) jeden (1) zástupca za MIRRI SR bez hlasovacieho práva,
 - c) jeden (1) zástupca za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo - bez hlasovacieho práva
 - d) projektový manažér – bez hlasovacieho práva

6. Právo zúčastňovať sa na zasadnutiach Riadiaceho výboru (RV) v pozícii pozorovateľa majú zástupcovia Riadiaceho orgánu v rámci OPII Prioritná os 7, Sprostredkovateľského orgánu v rámci OPII Prioritná os 7 a iné subjekty prizvané členmi Riadiaceho výboru (RV).
7. Na rokovanie RV môžu byť v prípade potreby prizvaní aj iní účastníci tak zo strany Interného projektového tímu alebo za stranu dodávateľa.
8. Riadiaci výbor je riadený predsedom, ktorým je zástupca NCZI. V prípade neprítomnosti predsedu na zasadnutí Riadiaceho výboru, predseda musí na toto konkrétne zasadnutie písomne delegovať svoju funkciu v rozsahu svojich práv a povinností formou splnomocnenia na zástupcu, ktorým môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.
9. Členov Riadiaceho výboru menuje GR. Predseda RV odovzdá každému členovi Riadiaceho výboru menovací dekrét.
10. Asistenta projektového manažéra navrhuje PM NCZI a menuje GR. Asistent projektového manažéra nemá hlasovacie právo a nie je členom Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra sa bude zúčastňovať na zasadnutiach Riadiaceho výboru za účelom administratívnych potrieb, zvolávaní zasadnutí, zapisovania a iných pomocných úkonov.
11. Členstvo a pôsobnosť člena v Riadiacom výbore zaniká
 - a) odvolaním člena zo strany inštitúcie, ktorá člena Riadiaceho výboru navrhla – dňom doručenia písomného odvolania
 - b) vzdaním sa členstva – dňom doručenia písomného oznámenia člena o vzdaní sa členstva v Riadiacom výbore generálnemu riaditeľovi NCZI,
 - c) smrťou člena alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
 - d) zánikom Riadiaceho výboru.
12. V prípade zániku členstva niektorého člena Riadiaceho výboru vymenuje GR NCZI nového člena Riadiaceho výboru na návrh dotknutej inštitúcie primerane podľa ustanovení tohto článku Štatútu, a to najneskôr pred uskutočnením najbližšieho zasadnutia Riadiaceho výboru alebo pred uskutočnením najbližšieho dištančného hlasovania.
13. Aktuálny zoznam členov Riadiaceho výboru je vedený NCZI a je sprístupnený na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku. Pri zmene člena Riadiaceho výboru, Asistent projektového manažéra tento zoznam upraví, uloží na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku a elektronicky o tom informuje všetkých členov Riadiaceho výboru.

Článok 5

Zasadnutie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zasadá pravidelne, najmenej jedenkrát za tri (3) po sebe nasledujúce kalendárne mesiace. Zasadnutie Riadiaceho výboru zvoláva predseda.
2. Riadiaci výbor zasadá
 - a) ak jeho zasadnutie zvolá predseda. Predseda má právo zvolať zasadnutie Riadiaceho výboru kedykoľvek, podľa potreby;
 - b) ak o to požiadá ľubovoľný člen Riadiaceho výboru a predseda predloženú žiadosť schváli;
 - c) ak sa členovia Riadiaceho výboru na zasadnutí dohodnú na zvolaní nasledujúceho zasadnutia. Na zvolanie zasadnutia Riadiaceho výboru dohodou je potrebný súhlas nadpolovičnej väčšiny členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.

3. Ak je Riadiaci výbor zvolaný podľa článku 5 bod 1 a 2 tohto Štatútu, Asistent projektového manažéra informuje o termíne zasadnutia a o navrhovanom programe všetkých členov Riadiaceho výboru a v prípade potreby aj osoby podľa článku 4 bod 7 tohto Štatútu, a to formou písomnej alebo elektronickej pozvánky, v lehote minimálne 3 pracovné dni pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra priloží k pozvánke aj všetky potrebné súvisiace pracovné materiály.
4. Zasadnutie Riadiaceho výboru vedie predseda, prípadne ním určený zástupca, na ktorého predseda na dané zasadnutie písomne delegoval svoju funkciu, alebo ten člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

Článok 6

Hlasovanie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný za účasti minimálne 3 členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, a to ich fyzickou účasťou alebo účasťou zástupcu člena Riadiaceho výboru s písomným splnomocnením.
2. Zmena Štatútu podľa článku 2, bod 1. písm. w) tohto Štatútu musí byť odsúhlasená všetkými členmi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.
3. Závery zo zasadnutia Riadiaceho výboru a jednotlivé body zo zasadnutia Riadiaceho výboru sa prijímajú súhlasným hlasovaním nadpolovičnej väčšiny prítomných členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. **Hlas predsedu má v prípade rovnosti hlasov hodnotu dvoch hlasov.**
4. Nezúčastnený člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom môže využiť svoje hlasovacie právo prostredníctvom splnomocneného zástupcu. Splnomocnený zástupca môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom; takýto splnomocnený zástupca má potom pri hlasovaní svoj hlas a hlas udelený na základe splnomocnenia. Toto splnomocnenie a hlasovacie právo musí byť udelené písomne a musí byť prílohou záznamu z príslušného zasadnutia Riadiaceho výboru. V prípade, ak predseda písomne deleguje svoju funkciu na ním určeného zástupcu na konkrétne zasadnutie Riadiaceho výboru, hodnota dvoch hlasov predsedu v prípade rovnosti hlasov v súlade s bodom 3 tohto článku zostáva zachovaná.
5. Hlasovanie je možné vykonať aj dištančne. Dištančné hlasovanie sa riadi nasledovnými princípmi:
 - a) dištančné hlasovanie môže u Asistent projektového manažéra iniciovať predseda,
 - b) Asistent projektového manažéra v lehote najneskôr do 3 pracovných dní pred termínom, v ktorom je potrebné dištančne hlasovať, zašle členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo ich splnomocneným zástupcom, výzvu na dištančné hlasovanie, pracovné materiály, spolu s výzvou na vyjadrenie SÚHLASÍM/NESÚHLASÍM;
 - c) žiadosť o dištančné hlasovanie musí byť písomne alebo elektronicke doručená každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi;
 - d) pravidlá dištančného hlasovania sa primerane riadia bodmi 1 až 4 tohto článku;
 - e) ak sa člen s hlasovacím právom nezúčastní hlasovania osobne alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu do oznámeného termínu, má sa za to, že sa zdržal hlasovania;
 - f) výsledky hlasovania musia byť písomne alebo elektronicke doručené každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi.
6. Každý člen s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnený zástupca má v odôvodnených prípadoch právo požiadať o predĺženie lehoty stanovenej na dištančné hlasovanie. O podanej žiadosti rozhoduje predseda. V

případe schválenia žiadosti Asistent projektového manažéra zašle elektronicky informáciu o novom termíne, do ktorého je potrebné dištančne hlasovať všetkým členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, prípadne ich splnomocneným zástupcom.

Článok 7

Dokumentácia

1. Hlavné dokumenty spojené s činnosťou Riadiaceho výboru sú program zasadnutia, pracovný materiál a záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru, ktorého prílohou musí byť aj prezenčná listina.
2. Návrh programu zasadnutia a zaradenie pracovného materiálu na zasadnutie dohodnú predseda a člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.
3. Program zasadnutia a pracovné materiály Riadiaceho výboru distribuuje Asistent projektového manažéra na základe podkladov a inštrukcií predsedu alebo toho člena Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.
Asistent projektového manažéra zabezpečí ich distribúciu členom Riadiaceho výboru najneskôr 3 pracovné dni pred zasadnutím Riadiaceho výboru. Za vecnú správnosť distribuovaného materiálu zodpovedá člen Riadiaceho výboru, ktorý ho predkladá.
4. Záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru vypracuje Asistent projektového manažéra spravidla do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru a zašle ho na pripomienkovanie všetkým fyzicky zúčastneným členom Riadiaceho výboru a zúčastneným splnomocneným zástupcom členov Riadiaceho výboru. Finálny záznam schvaľuje a podpisuje predseda Riadiaceho výboru.
5. Asistent projektového manažéra zabezpečí distribúciu finálneho schváleného a podpísaného záznamu všetkým členom Riadiaceho výboru a ich splnomocneným zástupcom elektronickou formou a/alebo sprístupnením na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku.
6. Asistent projektového manažéra do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru zabezpečí zverejnenie zápisov z Riadiacich výborov projektu a schvaľovaných projektových (manažérskych a špecializovaných) výstupov vo verejnej časti centrálného metainformačného systému verejnej správy.

Článok 8

Práva a povinnosti členov Riadiaceho výboru

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

- f) iné práva v zmysle tohto Štatútu a Projektového iniciálneho dokumentu (PID).
3. Člen Riadiaceho výboru zachováva mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone svojej funkcie alebo v súvislosti s ňou a ktoré v záujme Riadiaceho výboru nemožno oznamovať tretím osobám, a to aj po ukončení realizácie projektu.

Článok 9

Zánik Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zaniká ukončením projektu.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

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

Príloha č. 5: Kľúčoví experti

P. č.	Názov pozície kľúčového experta	Titul, Meno, Priezvisko
1	Kľúčový expert č. 1: Projektový manažér	
2	Kľúčový expert č. 2: Hlavný SW analytik	
3	Kľúčový expert č. 3: Hlavný architekt	
4	Kľúčový expert č. 4: Hlavný vývojár	
5	Kľúčový expert č. 5: Hlavný tester	
6	Kľúčový expert č. 6: Špecialista na oblasť integrácie informačných systémov	
7	Kľúčový expert č. 7: Špecialista na oblasť bezpečnosti	
8	Kľúčový expert č. 8: Špecialista pre návrh biznis procesov	
9	Kľúčový expert č. 9: IT analytik pre oblasť databáz	
10	Kľúčový expert č. 10: Špecialista pre oblasť platformy orchestrácie kontajnerov	
11	Kľúčový expert č. 11: Špecialista pre oblasť prevádzky IS	

Príloha č. 6: Formulár pre Objednávkové služby

Požiadavka na zmenu

Základné informácie

Názov domény:			
Modul / Časť:		Termín na PROD (T):	
Vlastník zmeny Objednávateľ: Poskytovateľ:		Verzia dokumentu:	
Hlavný Analytik Objednávateľ: Poskytovateľ:		Dátum verzie:	
Hlavný Architekt Objednávateľ: Poskytovateľ:		Hlavný Tester Objednávateľ: Poskytovateľ:	

Distribučný zoznam

Od	Funkcia	Dátum	Telefón / E-mail

Komu	Akcia*	K dátumu	Telefón/ E-mail

*Akcia: Schválenie, Revízia, Pre informáciu, Založenie,...

História verzií

Verzia	Dátum	Revidoval	Popis	Označenie zmien
1.0			Iniciálna verzia požiadavky	Nie sú.

ÚČEL DOKUMENTU

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa** na zmeny Systému, ktoré je potrebné analyzovať, navrhnuť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Poskytovateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol Systém vytvorený a je prevádzkovaný (*napr. ak*

System má stanovenú výkonnosť pre synchrónne volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd).

CIEĽ A DÔVODY ZMENY

Cieľom a predmetom zmeny je:

POŽIADAVKY

RQ.1: *Názov požiadavky*

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálného riešenia architektúry, analytického modelu, centrálného repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

Prácnosť implementácie RQ.1

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zapracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

RQ.2: *Názov požiadavky*

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálného riešenia architektúry, analytického modelu, centrálného repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

Prácnosť implementácie RQ.2

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
4	Zapracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

Implementačné pravidlá - doplní Objednávateľ

- Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

AKCEPTAČNÉ KRITÉRIÁ

Doplní Objednávateľ:

Plnenie akceptačných kritérií preukáže Poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené objednávatelom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

ID	Popis Akceptačného kritéria	Kritický defekt	Normálny defekt	Platí pre RQ	Tolerancia
AC.1	Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov	0	0		Žiadna
AC.2	Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované	0	1		Žiadna
AC.3	Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede pre IS PZS prebehne do 2 sekúnd	0	0		Žiadna
AC.4	Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach)	0	1		Žiadna
AC.5	Systém dokáže spracovať paralelne 300 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu	0	0		Žiadna
AC.6	Integračné testovanie funkcionality je úspešné a zdokumentované (zápis, video)	0	1		Žiadna
AC.7					

Legenda:

Kritický defekt – Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.

Normálny defekt – Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.

MIMO ROZSAHU POŽIADAVKY

Doplní Poskytovateľ:

Uvedie sa exaktné vymedzenie rozsahu funkcionalít, ktoré nebudú realizované a ktoré Poskytovateľ navrhne počas návrhu riešenia ako zoznam, na ktorý upozorní Objednávateľa služby. Cieľom je určiť vymedzenie ohraničenia systému vyplývajúceho z návrhu riešenia, ktorý odsúhlasuje Objednávateľ.

ROZDELENIE POŽIADAVIEK DO REALIZAČNÝCH FÁZ

Doplní Objednávateľ:

Objednávateľ s prihliadnutím na plánované pravidelné vydávanie veľkých releasov ezdravie, resp. pravidelné plánovanie vydávania releasov okolitých modulov integrovaných s ezdravie navrhne rozdelenie požiadaviek a ich realizáciu do realizačných fáz s vymedzením rámcových termínov ich dodania. Poskytovateľ v harmonograme realizácie dodávky ich zohľadní a navrhne jednotlivé aktivity pre pokrytie úspešnej realizácie zmeny. Objednávateľ odsúhlasuje návrh harmonogramu.

HARMONOGRAM REALIZÁCIE DODÁVKY

Doplní Poskytovateľ:

Krok	Popis	Začiatok	Koniec	Trvanie	Poznámka
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

PRÁCNOSŤ PODĽA POŽIADAVIEK A CENOVÁ PONUKA

Doplní Poskytovateľ. Celková prácnosť vyjadrená v **človekodňoch** (MD) potrebných na analýzu (A), návrhu riešenia (N), implementácia (I), testovanie vrátane podpory pri nasadení na prostredia určené objednávateľom (T) podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov, posúdenie bezpečnosťou a vykonanie penetračných testov (SEC) a projektové riadenie (PM) :

ID	Popis	A+N	I	T	Sec	PM	Celkom za RQ
RQ.1							
RQ.2							
RQ.3							
Spolu							
Cena v EUR s DPH							

DOPADY

Identifikované dopady definuje, doplní a upraví Poskytovateľ po vykonaní analýzy jednotlivých požiadaviek pre nasledovné oblasti:

- Architektúra
- Integrácia na externé IS
- Overenie zhody
- Infraštruktúra
- Výkonnosť
- Prevádzka
- Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu
- Bezpečnosť
- Deployment/DevSecOps
- Legislatíva
- PR
- Iné v závislosti od charakteru zmeny

ROZHODNUTIA

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

ID	Dátum	Zodpovedný	Popis rozhodnutia	Dopad na RQ
1				
2				
3				

RIZIKÁ

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli identifikované tieto riziká:

ID	Dátum	Vlastník	Popis rizika	Návrh mitigácie	Pravdepodobnosť	Dosah	Dopad na RQ
1				Zoznam opatrení, ktoré je možné vykonať na zmiernenie výskytu rizika	Takmer isté riziko / stredné riziko / nízke riziko výskytu	Vysoký – ovplyvní pokračovanie zmeny Stredný – vyžiada si úpravy zmeny Nízky – ovplyvní efektivitu zmeny, napr. z časového hľadiska dodania samotnej zmenovej požiadavky	
2							
3							

POŽIADAVKY NA SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Poskytovateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania:

ID	Termín	Rieši	Popis požiadavky na súčinnosť	Odhad prácnosti	Stav dodania
1					
2					

PRÍLOHY A ODKAZY NA SÚVISIACE DOKUMENTY

Objednávateľ vymedzí rozsah súvisiacej dokumentácie vrátane vymedzenia súvisiacej platnej a pripravovanej legislatívy. Poskytovateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení touto Zmluvou.

PRIPOMIENKY A SPÔSOB ZAPRACOVANIA

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zapracovania potvrdený Objednávateľom aj Poskytovateľom vrátane prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
1					
2					

Príloha č. 7: Cenník Služieb

Tabuľka 1

Paušálne služby				
Názov položky	Výška mesačného paušálu v EUR bez DPH	DPH v EUR	Výška mesačného paušálu v EUR s DPH	Max. doba poskytovania služby/licencií (mesiace)
1. Paušálne služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy				60
2. Licenčné poplatky k preexistetnému SW (ak aplikovateľné)				60
Cena celkom				60

Tabuľka 2

Objednávkové služby				
Názov položky	Cena za človekodoň za vyriešenie objednávky bez DPH (v EUR)	DPH v EUR	Cena za človekodoň za vyriešenie objednávky s DPH (v EUR)	Max. počet človekodní za dobu poskytovania služby*
Objednávkové služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy				3000

***Pozn.:** počet človekodní za dobu poskytovania Objednávkových služieb predstavuje maximálny počet človekodní určených pre Objednávkové služby na obdobie trvania Zmluvy. Fakturovaná cena za poskytnutie Objednávkových služieb závisí od skutočného využitia človekodní pri realizácii príslušnej Objednávkovej služby.