



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

1 z 50

Príloha č. 2 SP

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SERVISNÁ ZMLUVA**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

**1. Názov organizácie:** **Generálna prokuratúra Slovenskej republiky**

Adresa organizácie: Štúrova 2, 812 85 Bratislava

IČO: 00166481

Krajina: Slovenská republika (SR)

Internetová adresa organizácie (URL): [www.genpro.gov.sk](http://www.genpro.gov.sk)

Štatutárny zástupca objednávateľa: Dr. h. c. JUDr. Maroš Žilinka, PhD.

Kontaktná osoba v súvislosti s odbornou problematikou týkajúcou sa predmetu zákazky:

Ing. Marta Srnková

Mgr. Marián Kuna

Telefón:

██████████

+421 2 20837 240

E-mail:

marta.srnkova@genpro.gov.sk

marian.kuna@genpro.gov.sk

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

**2. Obchodné meno:** **DATALAN, a.s.**

Sídlo: Krasovského 14, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01

IČO: 35810734

DIČ: 2020259175

IČ DPH: SK2020259175

Krajina: Slovenská Republika (SR)

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sa ,vložka č.: 2704/B

Internetová adresa organizácie (URL): [www.datalan.sk](http://www.datalan.sk)

Kontaktná osoba v súvislosti s odbornou problematikou týkajúcou sa predmetu zákazky:

Radovan Pajer

Telefón:

██████████

E-mail:

info@datalan.sk

Konajúca prostredníctvom:

Ing. Marek Paščák, predseda predstavenstva

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

2 z 50

## Článok 1

### Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb a služieb rozvoja informačného systému objednávateľa.
2. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA v súlade s výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN“, ktorého oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené v Úradnom vestníku EÚ č. S181 zo dňa 17.9.2021 pod zn. 470460-2021-SK.
3. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“), ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 536 a nasl. Obchodného zákonníka, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto SLA, na základe ktorej sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť za poskytnuté plnenia dohodnutú cenu, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto SLA.

## Článok 2

### Definície pojmov

#### 1. Autorský zákon

Zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

#### 2. Človekohodina

Základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).

#### 3. IS Objednávateľa

Informačný systém Objednávateľa, špecifikovaný v Prílohe č. 10 tejto SLA. IS Objednávateľa je predmetom Servisných služieb podľa tejto SLA.

#### 4. Servisné služby

zahŕňajú Služby prevádzkovej podpory, Služby údržby a Služby rozvoja IS Objednávateľa, tak ako sú definované v tomto bode:

##### 4.a. Služby prevádzkovej podpory

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa, legislatívny update a služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia problému – poskytnutie podpory Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovaného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v tejto SLA.

##### 4.b. Služby údržby

Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Vecná náplň úpravy, vyplývajúca z požiadaviek Objednávateľa, bude Poskytovateľovi predložená formou zadania. Predmetné zadanie písomnou formou predloží poverený zástupca Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie Služby údržby sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

3 z 50

V rámci služieb údržby bude zabezpečené, aby funkcionality IS Objednávateľa bola v súlade s legislatívou pre oblasť informačnej bezpečnosti a štandardov pre informačné systémy verejnej správy.

#### 4.c Služby rozvoja IS Objednávateľa

Zahŕňajú zapracovávanie požiadaviek Objednávateľa na implementáciu úprav a zmien IS Objednávateľa, vyplývajúcich z potrieb vecne príslušných útvarov za účelom:

- zvyšovania automatizácie a elektronizácie,
- úprav, zmien a doplnenia procesov,
- integrácie a zjednocovania elektronickej komunikácie objednávateľa s orgánmi verejnej moci
- integrácie a konsolidácie údajovej základe,
- úprav komunikačných rozhraní a integrácie na zdroje dát (poskytovanie údajov spolupracujúcim systémom a preberanie údajov zo spolupracujúcich systémov),
- spolupráce so systémami integrujúcimi sa v procese elektronickej komunikácie s inštitúciami štátnej a verejnej správy a pod.

#### 5. Maintenance SW produktov 3. strán

Poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií vrátane patchov zabezpečujúcich odstraňovanie väd v diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Rozsah Maintenance jednotlivých SW produktov 3. strán je uvedený v Prílohe č. 6.

#### 6. Legislatívna zmena

Právoplatne prijatá zmena právneho predpisu Slovenskej republiky alebo EÚ a/alebo nový právny predpis Slovenskej republiky alebo EÚ vzťahujúci sa na IS Objednávateľa a s ním súvisiaca zmena vnútorných noriem Objednávateľa, o ktorých Objednávateľ informoval Poskytovateľa.

#### 7. Legislatívny update

Úprava existujúcej funkcionality IS Objednávateľa na základe osobitného zadania Objednávateľa, ktoré vypracoval v nadväznosti na legislatívnu zmenu. Zmluvné strany sa na vykonaní legislatívneho updatu a jeho podmienkach vždy osobitne písomne dohodnú na základe zadania Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie legislatívneho updatu sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA.

#### 8. SW infraštruktúra

Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.

#### 9. SW komponent

Pod pojmom SW komponent sa rozumie samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaný.

#### 10. SW modul

Pod pojmom SW modul (ďalej len „modul“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.

#### 11. Funkcia SW modulu

Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „funkcia“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.

#### 12. SW produkty 3. strán

Pod pojmom SW produkt 3. strany sa rozumie SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

4 z 50

tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.

### 13. Požiadavka

Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.

### 14. Problém

Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

### 15. Konzultácia

Konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek a odpočítava sa z predplateného počtu hodín, resp. je nad rámec rozsahu služieb hrađených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa rovnako vzťahuje reakčná doba aj doba neutralizácie stanovené touto SLA.

### 16. Dotaz

Dotaz je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.

### 17. Reakčná doba

Reakčná doba, špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA, je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č. 4.

### 18. Kritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

### 19. Závažný problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

### 20. Nekritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

### 21. Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému, špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA, je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

### 22. Tretia strana

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá nie je Poskytovateľom ani Objednávateľom podľa tejto SLA.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

5 z 50

Diaľkový prenos dát za účelom plnenia servisných povinností podľa tejto SLA.

#### **24. Elektronický systém pre správu požiadaviek**

Elektronický systém pre správu požiadaviek (ESSP) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

#### **25. Mesačná správa monitorovania infraštruktúry**

Mesačnou správou monitorovania infraštruktúry sa rozumie prehľad udalostí zachytených monitoringovou infraštruktúrou. Ďalej návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí IS Objednávateľa. Poskytovateľ na základe údajov z monitoringovej infraštruktúry predkladá na mesačnej báze najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení kalendárneho mesiaca. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.

#### **26. Zákon o registri partnerov verejného sektora**

Zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov

#### **27. Úroveň servisnej podpory**

Úroveň servisnej podpory (USP) je definovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA.

#### **28. Fyzická infraštruktúra**

Fyzická infraštruktúra je súbor komponentov, na ktorých je prevádzkovaný IS Objednávateľa. Je rozdelená do viacerých častí, pričom každá časť komplexne pokrýva danú oblasť. Jedná sa o oblasti, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 10 tejto zmluvy kapitole 4.5. Zoznam komponentov fyzickej infraštruktúry.

### **Článok 3**

#### **Predmet SLA**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu Servisných služieb v rozsahu podľa čl. 4 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v Prílohe č. 11 (a jej súčastiach) tejto SLA k zhotoveniu diela „Rozšírenie funkcionality informačného systému objednávateľa v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/816 zo dňa 17. apríla 2019, ktorým sa zriaďuje centralizovaný systém na identifikáciu členských štátov, ktoré majú informácie o odsúdeniach štátnych príslušníkov tretích krajín a osôb bez štátnej príslušnosti (ECRIS-TCN), s cieľom doplniť Európsky informačný systém registrov trestov, a ktorým sa mení nariadenie EÚ 2018/1726 (ďalej len „Nariadenie ECRIS-TCN“).“
3. Poskytovateľ je povinný po odovzdaní diela zhotoveného v zmysle bodu 2 tohto článku do prevádzky poskytovať služby servisnej podpory v rozsahu určenom podľa bodu 1.5 Prílohy č. 6.
4. Akékoľvek činnosti nad rámec bodov 1 až 3 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v prílohe č. 6 tejto SLA.

### **Článok 4**

#### **Spôsob plnenia**

##### **1. Služby prevádzkovej podpory**

- 1.1 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi úroveň servisnej podpory, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA.

##### **2. Legislatívny update a Služby údržby**

- 2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na vykonanie každého legislatívneho updatu a poskytnutie Služieb údržby. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od zložitosti požadovanej služby písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby,



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

6 z 50

odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

### 3. Objednávka maintenance SW komponentov 3. strán

- 3.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na maintenance SW komponentov 3. strán, uvedených v Prílohe č. 6 v trvaní najmenej 12 mesiacov plynúcich od 1.9.2022. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred uplynutím objednaného maintenance oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom maintenance SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná maintenance určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať maintenance daného SW produktu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 3.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

### 4. Objednávka služieb a dodávok nad rámec paušálnej platby

V prípade služieb, dodávok a rozvoja IS Objednávateľa, ktoré nie sú súčasťou Služieb prevádzkovej podpory alebo sú nad rámec Služieb prevádzkovej podpory, Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s predloženou ponukou, zašle Poskytovateľovi písomnú objednávku. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

## Článok 5

### Miesto a čas plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenie podľa tejto SLA v sídle Objednávateľa, na ďalších pracoviskách Objednávateľa (najmä Kvetná 13, 814 23 Bratislava) a krajských a okresných pracoviskách prokuratúry, ak táto SLA neustanovuje inak alebo ak nie je medzi Zmluvnými stranami písomne dohodnuté inak.
2. Táto SLA sa uzatvára na dobu 36 mesiacov počítaných odo dňa účinnosti tejto SLA.
3. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 1 tejto SLA, Služby údržby a Služby rozvoja IS v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami.
4. Poskytovateľ zhotoví a odovzdá do prevádzky dielo podľa bodu 2 článku 3 tejto SLA do 10 mesiacov od účinnosti tejto SLA.
5. Po uplynutí tejto doby poskytovateľ bude poskytovať servisné služby rozšírené o nový systém ECRIS v zmysle tab. č. 1.5 uvedenej v Prílohe č. 6 po dobu 26 mesiacov.

## Článok 6

### Prevádzkový výbor

1. Zriaďuje sa Prevádzkový výbor (ďalej aj „PV“). Účelom PV je zabezpečiť naplnenie účelu tejto SLA, podieľať sa na riadení plnenia SLA a odstraňovať nezrovnalosti vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto SLA. PV koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto SLA. PV najmä:
  - a) posudzuje projektové zámery na prevádzku, údržbu a rozvoj IS Objednávateľa z hľadiska strategického, bezpečnostného, finančného a legislatívneho,
  - b) prijíma odporúčania v oblasti rozvoja a inovácie IS Objednávateľa v súlade s platnými dokumentmi informatizácie verejnej správy,
  - c) prijíma odporúčania o schválení alebo neschválení predloženého Návrhu na zmenu,
  - d) navrhuje zmeny v organizačnej, procesnej a informačnej oblasti prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa a odporúča prijatie rozhodnutí podpory prevádzky,



**GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY**  
**Štúrova 2, 812 85 Bratislava**

Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

7 z 50

- e) predkladá návrhy na zmenu SLA,
  - f) prerokúva, hodnotí a navrhuje možnosti skvalitnenia prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa,
  - g) vypracúva odporúčania v oblasti koordinácie projektov súvisiacich s IS Objednávateľa.
2. Ďalšie právomoci môžu Zmluvné strany zveriť PV písomnou dohodou vo forme Štatútu PV. PV má siedmich členov, z ktorých je jeden predseda. Troch členov PV menuje Objednávateľ a troch členov PV menuje Poskytovateľ. Predsedom PV je generálny prokurátor alebo ním poverená osoba na konanie a zastupovanie Objednávateľa pri zabezpečovaní prevádzky IS Objednávateľa. Osoby menované za členov PV oznámi každá Zmluvná strana písomne do 5 dní odo dňa účinnosti tejto SLA. Akúkoľvek zmenu v osobe člena PV, je Zmluvná strana povinná písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.
  3. PV zvoláva Objednávateľ alebo Poskytovateľ podľa potreby, minimálne však zasadá vždy v prvý pracovný piatok v každom kalendárnom mesiaci, ak nie je dohodnuté inak. Na zasadnutí PV jeho členovia diskutujú o otázkach týkajúcich sa tejto SLA.
  4. V prípade naplnenia čl. 6 bod 8 SLA môže projektový manažér Poskytovateľa alebo Koordinátor projektu Objednávateľa zavolať PV, pričom PV zasadne najneskôr do 10 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy druhej Zmluvnej strane.
  5. Zmluvné strany sa za účelom flexibilného plnenia v zmysle tejto SLA dohodli, že PV zároveň rozhoduje o schválení/neschválení Návrhu na zmenu predloženého v zmysle čl. 21 SLA.
  6. Rozhodnutia PV sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje PV Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek PV musí byť daná primeraná lehota.
  7. Ak rozhodnutie PV znamená zmenu tejto SLA v rozsahu, v ktorom je možné SLA meniť bez uzavretia dodatku k tejto SLA, Zmluvné strany súhlasia a berú na vedomie, že za účelom záväznosti rozhodnutia PV nie je nutné uzatvárať dodatok k tejto SLA a toto rozhodnutie nadobudne účinky dodatku dňom jeho doručenia obidvom Zmluvným stranám; pre vylúčenie pochybností, na zmenu výšky dohodnutej ceny za Servisné služby sa vždy vyžaduje písomný dodatok k SLA.
  8. Bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto SLA po schválení PV je možné dohodnúť:
    - 8.1 úpravy v Prílohe č. 7 k SLA Zoznam subdodávateľov, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa;
    - 8.2 úpravy v Prílohe č. 8 k SLA Zoznam kľúčových expertov a expertov, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa;
    - 8.3 úpravy v Prílohe č. 9 k SLA Oprávnené osoby, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa.
  9. Podmienkou realizácie úprav podľa bodov 8.1 až 8.3 vyššie je písomná dohoda vyjadrujúca súhlas oboch Zmluvných strán s realizáciou úprav, podpísaná projektovým manažérom Poskytovateľa a koordinátorom projektu Objednávateľa.

## **Článok 7**

### **Cena**

Celková cena poskytovanej služby uvedenej v návrhu na plnenie kritéria je:

bez DPH	4 035 400,00 Eur,
20 % DPH a výška DPH	807 080,00 Eur,
vrátane DPH	4 842 480,00 Eur.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

8 z 50

## Článok 8

### Platobné podmienky

#### 1. Servisné služby:

- 1.1 Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
- 1.2 Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb.

#### 2. Maintenance SW produktov 3. strán

- 2.1 Ceny za Maintenance SW produktov 3. strán v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi vopred minimálne na obdobie 12 mesiacov.
- 2.2 Faktúru za Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch. Nedeliteľnou prílohou faktúry je potvrdenie vendora o zakúpení maintenance s uvedením obdobia, na ktoré bol zakúpený.
- 2.3 Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Maintenance SW produktov 3. strán.

#### 3. Iné služby

Ceny za služby a podpory SW 3. strán, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Objednávateľa nad rámec služieb hrazených paušálnym poplatkom, môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnom prevzatí služby Objednávateľom a vo výške určenej podľa objednávky podľa cenníka v zmysle tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

**Poznámka: Cestovné náhrady musia byť zakomponované do ceny služby**

4. V prípade, ak dôjde k zmene DPH v zmysle platných právnych predpisov, bude Poskytovateľ ako platiteľ DPH ku všetkým cenám podľa tejto SLA pripočítavať DPH vo výške podľa právnych predpisov platných v danom čase.
5. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa za predpokladu, že doručená faktúra bude spĺňať všetky zákonné a zmluvné náležitosti a bude doručená na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto SLA v troch vyhotoveniach. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhrádza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa, ktorý mu Poskytovateľ písomne oznámi.
6. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Prílohou faktúry musí byť písomný formulár o poskytnutí služieb/ akceptačný protokol, resp. pracovný výkaz k fakturovanému plneniu podpísaný Projektovým manažérom a Koordinátorom projektu alebo inou príslušnou osobou, alebo ktorý sa považuje za podpísaný podľa SLA, ak SLA neustanovuje inak.
7. V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené Objednávateľovi všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry Poskytovateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptovaniu Objednávateľom. V prípade vrátenia faktúr neplynú lehoty splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť najbližší pracovný deň po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny služieb.





Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

9 z 50

## Článok 9

### Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese Krasovského 14, Bratislava 851 01 alebo e-mailom na adresu: gpservis@datalan.sk s použitím Prílohy č. 3. Uskutočniť takéto hlásenie môže osoba uvedená v Prílohe č. 9 ako oprávnená osoba Objednávateľa, alebo Osoba poverená Koordinátorom projektu. Osoby poverené Koordinátorom projektu v maximálnom počte 12 osôb oznámi Objednávateľ písomne do 5 dní odo dňa účinnosti tejto SLA. Akúkoľvek zmenu v osobe poverenej koordinátorom projektu, je Objednávateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému. Poskytovateľ umožní zamestnancom Objednávateľa prístup len na čítanie záznamov v informačnom systéme pre správu požiadaviek na žiadosť oprávnenej osoby Objednávateľa.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Koordinátorom projektu alebo ním poverenou osobou stanoveného pracovníka Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s Oprávnenou osobou zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia stanovení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

## Článok 10

### Uzatváranie požiadaviek

1. Obidve Zmluvné strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:
  - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP, čo sa považuje automaticky za akceptovanie.
  - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
    - a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje a zároveň odporučí postup vyriešenia vzniknutého problému, ak je to z pozície znalosti charakteru SW produktov tretích strán možné,



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

10 z 50

- b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
- e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
- f) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
- g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

### Článok 11

#### Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa stanoveným oprávnenou osobou Objednávateľa, alebo Osobou poverenou Koordinátorom projektu prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od Poskytovateľa požadovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení SLA všetky všeobecne záväzné právne predpisy.
4. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti podľa SLA a dodržiavať pokyny Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa, nevhodnú povahu pokynov alebo na ich rozpor s ustanoveniami SLA a/alebo ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, ak Poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nedostatočná súčinnosť Objednávateľa, nevhodné alebo s SLA a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny preukážajú v riadnom plnení SLA, je Poskytovateľ povinný jej splnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení SLA podľa daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné SLA prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jej splnenie.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
6. Poskytovateľ je povinný po akceptácii diela objednávatelom vytvoreného podľa čl. 13 a tiež po akýchkoľvek zmenách a úpravách dokumentácie a aplikačného programového vybavenia spadajúceho pod túto SLA bez zbytočného odkladu túto uložiť v repozitári zdrojového kódu a dokumentácie prevádzkovaného na technických prostriedkoch objednávatel. Za úplnosť a aktuálnosť obsahu repozitára zdrojového kódu a dokumentácie s aktuálnym stavom podľa SLA zodpovedá Poskytovateľ.
7. V prípade, ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností tejto SLA využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.
8. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený menovať projektového manažéra Poskytovateľa, vykonáva fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo z právnych predpisov, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

11 z 50

9. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. V prípade, ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, podmienku podľa predchádzajúcej vety musia splniť všetky tieto subjekty, ak im táto povinnosť vyplýva v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
10. Ak má Poskytovateľ v úmysle zadať plnenie predmetu SLA ďalším čiastkovým Poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to buď v celom rozsahu alebo čiastočne, môže tak urobiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
11. Ak Poskytovateľ používa na plnenie predmetu SLA subdodávateľov, tvorí ich zoznam Prílohu č. 7 tejto SLA. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 7 tejto SLA, a to bezodkladne.
12. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
13. Poskytovateľ je povinný na plnenie SLA použiť kľúčových expertov, ktorých uviedol vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti na Verejnom obstarávaní a ktorých Poskytovateľ uviedol v Prílohe č. 8 ku dňu podpisu tejto SLA, a to počas doby trvania tejto SLA.
14. Poskytovateľ má povinnosť vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny kľúčových expertov, ktorých používa pri plnení SLA. V prípade, ak niektorý z kľúčových expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia kľúčového experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje kľúčovému expertovi riadne vykonávať plnenie podľa tejto SLA, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet kľúčových expertov, aký bol stanovený vo Verejnom obstarávaní. Pri zmene kľúčového experta, musí tento kľúčový expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Verejnom obstarávaní. O zmene osoby kľúčového experta alebo experta rozhoduje PV.
15. Poskytovateľ je povinný do 10 pracovných dní odo dňa podpisu tejto SLA predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jeden milión euro), vrátane dokladu preukazujúceho, že má uhradené poistné za obdobie podľa predmetnej poistnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania SLA. V prípade, ak je poistná zmluva uzatvorená na dobu neurčitú, Poskytovateľ je povinný kedykoľvek a bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poistného za príslušné obdobie a predložiť mu príslušnú poistnú zmluvu.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne poskytovať súčinnosť podľa č. 19 tejto SLA novému budúcemu poskytovateľovi služieb a to v období najmenej 4 mesiace pred ukončením SLA, za predpokladu, že súčasná SLA nebude so súčasným poskytovateľom predĺžená.
17. Porušenie ktoréhokoľvek záväzku Poskytovateľa podľa ods. 5, 6, 15 tohto článku SLA a podľa Prílohy č. 12 (Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností) znamená podstatné porušenie SLA Poskytovateľom.

## Článok 12

### Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky a problémy v zmysle tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
  - a) primeraného pracovného prostredia,
  - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby podľa tejto SLA



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

12 z 50

- c) poskytnutia primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy s dosahom na všetky krajské, okresné prokuratúry ako aj centrálu v Bratislave v súlade s platnou bezpečnostnou dokumentáciou Objednávateľa. Ak bude diaľková správa vykonávaná z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“), musí byť vstup do DC odsúhlasený Objednávateľom. Pri výkone správy zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť zodpovedným pracovníkom Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi na schválenie aktuálny zoznam využívaných nevyhnutných prístupových účtov a ich prístupových oprávnení. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít.
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA, sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný riadne a včas (v termíne minimálne 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti legislatívnej zmeny, resp. v najkratšom možnom čase po tom, ako sa Objednávateľ dozvedel o potrebe legislatívnej zmeny, ktorej zapracovanie bude mať dopad na funkcionality IS Objednávateľa) písomne informovať Poskytovateľa o prijatých legislatívnych zmenách formou spracovania zrozumiteľného zadania pre Poskytovateľa na ich vykonanie tak, aby bola Zmluvným stranám poskytnutá primeraná lehota na dohodu o legislatívnom update a Poskytovateľovi na vykonanie legislatívneho updatu.
6. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a návrhom spôsobu ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete ani po uplynutí lehoty 10 dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa na podpísanie „Pracovného výkazu o vykonaných službách“, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

### Článok 13

#### Licenčné ustanovenia

1. Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu tejto SLA poskytnuté plnenie, alebo jeho časť, môže mať povahu, prípadne môže zahŕňať jedno alebo viac autorských diel podľa Autorského zákona, ktoré boli vytvorené alebo ktorých vytvorenie bolo poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto SLA (ďalej ktorékoľvek z nich len „**Autorské dielo**“). Výhradným vlastníkom takto vytvoreného autorského diela je Objednávateľ vrátane majetkových práv v súlade s § 90 a nasl. Autorského zákona.
2. **Diela Poskytovateľa - Dokumenty**
  - 2.1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať každý Dokument vytvorený v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA (napr. podrobná analýza požiadaviek, funkčný a technický návrh, procesný model, dátový model, architektúra riešenia, bezpečnostná dokumentácia, atď.) počas celej doby trvania majetkových práv na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré boli vytvorené alebo na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa a to:
    - a.) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnoženín,
    - b.) verejné rozširovanie jeho originálu a/alebo rozmnoženín vypožičaním alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva ako predajom osobám, ktorým Objednávateľ udelil súhlas na použitie dokumentu podľa bodu 2.1. tohto článku a/alebo osobám, na ktoré Objednávateľ postúpil právo používať dokument podľa bodu 2.1. tohto článku,
    - c.) jeho spracovanie, úpravy a preklad, a to aj tretími stranami.
  - 2.2. Objednávateľ je oprávnený spracovaný a/alebo upravený a/alebo preložený dokument použiť spôsobmi a v rozsahu uvedenom v bode 2.1. tohto článku.
  - 2.3. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo štátnym rozpočtovým a/alebo príspevkovým organizáciám Slovenskej republiky a/alebo obciam a/alebo vyšším územným celkom a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorú bol vytvorený a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z IS Objednávateľa súhlas na použitie dokumentu a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého dokumentu v rozsahu a spôsobmi uvedenými v bode 2.1. tohto článku.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

13 z 50

2.4. Objednávateľ je oprávnený používať dokument a/alebo spracovaný a/alebo upravený a/alebo preložený dokument v rozsahu a spôsobmi uvedenými v bode 2.1. tohto článku postúpiť zmluvou na iné štátne orgány Slovenskej republiky a/alebo na štátne rozpočtové a/alebo príspevkové organizácie Slovenskej republiky a/alebo obce a/alebo vyššie územné celky a/alebo na iné osoby, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti na ktorý bol vytvorený,

2.5. Oprávnenie na výkon práva používať dokument ako aj spracovaný a/alebo upravený a/alebo preložený dokument v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

### 3. Diela Poskytovateľa – aplikačné programové vybavenia

3.1. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi k Autorskému dielu, resp. jeho časti momentom riadneho dodania a/alebo umožnenia používania (podľa toho, čo nastane skôr), v neobmedzenom vecnom a miestnom rozsahu, súhlas na akékoľvek všeobecne záväznými právnymi predpismi vymedzené dovolené použitie tohto Autorského diela po dobu trvania autorských práv (ďalej len „autorská licencia“). Poskytovateľ autorskú licenciu udeľuje Objednávateľovi bezodplatne. Objednávateľ v rozsahu autorskej licencie je oprávnený udeliť tretím osobám sublicenciu, ako aj postúpiť ich na tretiu osobu. Poskytovateľ sa zaväzuje zverejniť Objednávateľovi autorov, výrobcov a subdodávateľov Autorského diela a zodpovedá za ich nároky z dôvodu prevodu licenčných práv na Objednávateľa. Poskytovateľ bude pred podpisom akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov, na ktoré sa vzťahuje autorská licencia, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto použiť v súlade s týmto bodom.

3.2. Objednávateľ je oprávnený spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie použiť spôsobmi a v rozsahu uvedenom v bode 3.1. tohto článku.

3.3. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo štátnym rozpočtovým a/alebo príspevkovým organizáciám Slovenskej republiky a/alebo obciam a/alebo vyšším územným celkom a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorý bol vytvorený a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z IS Objednávateľa súhlas na použitie aplikačného programového vybavenia a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého aplikačného programového vybavenia v rozsahu a spôsobmi uvedenými v tomto článku.

3.4. Objednávateľ je oprávnený právo používať aplikačné programové vybavenie a/alebo spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie v rozsahu a spôsobmi podľa bodu 3.1. tohto článku postúpiť zmluvou na iné štátne orgány Slovenskej republiky a/alebo na štátne rozpočtové a/alebo príspevkové organizácie Slovenskej republiky a/alebo obce a/alebo vyššie územné celky a/alebo na iné osoby, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorý bol vytvorený.

3.5. Oprávnenie na výkon práva používať aplikačné programové vybavenie ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

3.6. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať podporné prostriedky a konverzné programy. Ustanovenia bodov 3.1., 3.2. a 3.4. sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy obdobne, okrem prípadu, ak ide o diela tretích strán v zmysle bodu 4. tohto článku.

### 4. Diela tretích strán

4.1. Body 2. a 3. tohto článku sa neaplikujú na autorské diela tretích strán. Za autorské dielo tretej strany sa považuje dielo, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom. V prípade, že subdodávateľ vytvára nové aplikačné programové vybavenie, platia ustanovenia bodov 2. a 3. tohto článku SLA, ako pri tvorbe autorského diela Poskytovateľom.

4.2. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Objednávateľovi podľa SLA na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a/alebo inak poskytnutých Poskytovateľovi týmito osobami. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi právo na ich používanie Objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

14 z 50

príslušnou treťou osobou.

4.3. Bod 4.2 tohto článku:

- a) sa nevzťahuje na prípady, ak licenčné a iné podmienky uvedených tretích strán ustanovujú inak a na cenu poskytnutých licencií,
- b) neoprávňuje Objedávateľa udeľovať sublicencie k týmto dielam, hoci Poskytovateľ takéto právo od tretej strany získal (ak nie je výslovne uvedené inak v licenčných podmienkach alebo iných podmienkach uvedených tretích strán),
- c) sa nevzťahuje na cenu licencií, t.j. pre Zmluvné strany je záväzná cena licencie k dielu tretej strany uvedená v SLA.

4.4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objedávateľom alebo treťou osobou poverenou Objedávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela. Pokiaľ nebude medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak, autorizácia podľa predchádzajúcej vety sa vykoná udelením písomného súhlasu Poskytovateľa so zmenou na základe písomnej žiadosti Objedávateľa, ktorá bude obsahovať všetky skutočnosti potrebné k posúdeniu daného prípadu, pričom Poskytovateľ nie je povinný autorizovať zmenu.

4.5. Cena licencií a ich špecifikácií je uvedená v Prílohe č. 6 SLA.

4.6. Tento článok 13 a práva v ňom uvedené sa vzťahujú výlučne na licencie, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 6 SLA. Dodanie, cena a licenčné podmienky akýchkoľvek iných licencií, ktoré nie sú uvedené v prílohe podľa predchádzajúcej vety, budú individuálne písomne dohodnuté medzi Zmluvnými stranami.

4.7. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objedávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku, a že tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.

#### Článok 14

##### Zodpovednosť za škodu a okolnosti vylučujúce zodpovednosť

1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objedávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení SLA, maximálne však do výšky celkovej ceny plnenia SLA.
2. Nebezpečenstvo škody na dokumentoch a CD a na iných technických nosičoch a vlastnícke právo k takým technickým nosičom prechádza na Objedávateľa dňom ich odovzdania, resp. akceptácie podľa SLA.
3. Nebezpečenstvo škody, okrem skrytých väd na dodanom softvéri, hardvéri, na ich technických nosičoch, ako aj vlastnícke právo prechádza na Objedávateľa dňom ich akceptácie podľa SLA.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody na dátach, ktoré neboli vytvorené Poskytovateľom dodaným predmetom plnenia s výnimkou systémov, ktoré majú priamu nadväznosť s dodaným predmetom plnenia. Poskytovateľ aj Objedávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade dodávky systémového a aplikačného programového vybavenia za iných podmienok než sa dohodlo v SLA.
5. Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany nezodpovedajú za škodu v prípade, ak nastali okolnosti vylučujúce ich zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky okolností vylučujúcich zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
6. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu viac ako 180 dní, nehľadiac na predĺženie lehoty na splnenie SLA, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená s jednomesačnou výpovednou lehotou vypovedať SLA.

7. V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

15 z 50

neumožnia plnenie ich povinností podľa SLA, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia SLA uvedeného v tomto bode nedopustila.

8. Pre odstránenie pochybností, nároky Objednávateľa z väd predmetu plnenia SLA, resp. jeho časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov Objednávateľa, ktoré nie sú výslovne uvedené v SLA a/alebo v jej prílohách.

#### Článok 15

##### Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú zľavu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa o viac ako 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby, ktorú uplatňuje Európska centrálna banka na svoje hlavné finančné transakcie v EUR.

#### Článok 16

##### Opcia

Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť opciu 2 formami:

#### 1. Právo Objednávateľa na rozšírenie Servisných služieb a rozvoj IS Objednávateľa

- 1.1 Opcia predstavuje právo Objednávateľa na rozšírenie Servisných služieb a rozvoj IS Objednávateľa v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA, najmä v ustanoveniach tohto článku a Prílohy č. 6 SLA, ktorému (tomuto právu Objednávateľa) zodpovedá povinnosť Poskytovateľa poskytovať takto rozšírené Servisné služby podľa tejto SLA v prípade uplatnenia tohto práva zo strany Objednávateľa spôsobom uvedeným v SLA; platí pritom, že Objednávateľ je právo Opcie oprávnený využiť a žiadne z ustanovení tejto SLA nemožno vykladať tak, že Objednávateľ má aj povinnosť Opciu využiť.
- 1.2 Objednávateľ si môže uplatniť Opciu počas trvania tejto SLA.
- 1.3 Pokiaľ sa Objednávateľ rozhodne využiť právo Opcie, je povinný tak vykonať písomným oznámením o uplatnení práva Opcie doručeným Poskytovateľovi (ďalej len „Oznámenie o uplatnení Opcie“) a postupuje v zmysle článku 4 bod. 4 SLA.
- 1.4 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne potvrdiť prijatie Oznámenia o uplatnení Opcie, najneskôr do 14 dní od jeho doručenia.
- 1.5 Poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať Objednávateľovi rozšírené Servisné služby a rozvoj IS Objednávateľa v zmysle Oznámenia o uplatnení Opcie, a to za podmienok v zmysle tejto SLA (vrátane a bez obmedzenia podmienok uplatnenia sankcií v zmysle tejto SLA, podmienok ukončenia SLA a všetkých ďalších podmienok vyplývajúcich z tejto SLA) v deň, keď Poskytovateľ písomne potvrdí Objednávateľovi prijatie Oznámenia o uplatnení Opcie.
- 1.6 Cena za Servisné služby po uplatnení Opcie je uvedená v Prílohe č. 6 tejto SLA.

#### 2. Právo Objednávateľa predĺžiť zmluvu

- 2.1 Opcia predstavuje právo objednávateľa na predĺženie poskytovania služieb, ktoré sú predmetom tejto SLA zmluvy zo strany Objednávateľa na ďalších 12 mesiacov.
- 2.2 Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný uplatniť opciu podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.3 Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu u poskytovateľa služby na ďalšie poskytovanie služby za rovnakú cenu a za rovnakých podmienok ako je uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- 2.4 Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť Opciu, pričom opcia môže byť uplatnená najneskôr do 60 dní pred ukončením tejto SLA.
- 2.5 Pokiaľ sa Objednávateľ rozhodne využiť právo Opcie, je povinný tak vykonať Oznámením o uplatnení Opcie doručeným poskytovateľovi.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

16 z 50

- 2.6 Najneskôr v lehote 30 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení Opcie poskytovateľovi je poskytovateľ povinný odoslať Objednávateľovi písomné oznámenie, v ktorom uvedie, že s uplatnením práva Opcie bezvýhradne súhlasí (ďalej len „Akceptačné oznámenie“).
- 2.7 Bez ohľadu na skutočnosť, či poskytovateľ zašle alebo nezašle objednávateľovi Akceptačné oznámenie v lehote a s obsahom, ktorý je uvedený v tomto bode tohto článku zmluvy, poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať službu v stanovenom rozsahu uvedenom v Oznámení o uplatnení Opcie.

### Článok 17

#### Doručovanie a komunikácia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia druhej Zmluvnej strane budú doručené na adresy uvedené v záhlaví tejto SLA.
2. Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov.
3. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe SLA, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
4. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v tejto SLA alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačeným poštou a v posledný deň úložnej lehoty zásielky, aj keď si ju druhá Zmluvná strana neprevzala.
5. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi pri podpise SLA informácie k identifikácii bankového účtu, na ktorý má Objednávateľ posilať platby podľa tejto SLA. Poskytovateľ bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj akúkoľvek zmenu týchto údajov.
6. Jazyk SLA a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a tretími osobami a/alebo projektovým manažérom je slovenský jazyk, okrem technickej dokumentácie (napr. prílohy č. 11.1., 11.2 zmluvy), ktoré sú v anglickom jazyku.
7. Kontaktné adresy pre písomnú komunikáciu a Oprávnené osoby Zmluvných strán sú uvedené v Prílohe č. 9 tejto SLA.
8. Všetky dokumenty a informácie, či už písomné alebo ústne, si Zmluvné strany poskytujú len na použitie na plnenie SLA. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je Poskytovateľ oprávnený používať tieto dokumenty a informácie na iné účely ako na účely zákazky realizovanej na základe SLA. Ustanovenia článku 13 bod 2 tým nie sú dotknuté.

### Článok 18

#### Bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované platnou legislatívou a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľnosti sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;





Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

17 z 50

- b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálnosť, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté; Poskytovateľ vedie ich evidenciu, ktorú predloží Objednávateľovi na požiadanie bezodkladne a bezodplatne;
- c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- f) Systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť bezodplatne dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť bezodplatne plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa aj po ukončení SLA na nevyhnutne potrebný čas.
- l) Pri výkone bezpečnostného auditu je Poskytovateľ povinný poskytnúť bezodplatnú súčinnosť, a to aj po ukončení SLA na nevyhnutne potrebný čas.
- m) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

## Článok 19

### Ukončenie zmluvného vzťahu

1. Táto SLA zmluva zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - c) vypovedaním v zmysle článku 14 bod 6,
  - d) odstúpením od zmluvy, v prípadoch stanovených touto SLA alebo z dôvodov ustanovených zákonom.
2. Odstúpenie od SLA nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od SLA, ako aj jeho právne účinky sa riadia podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
3. Okrem prípadov uvedených v § 344 Obchodného zákonníka a § 19 Zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA v prípade, ak:



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
Štúrova 2, 812 85 Bratislava

Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

18 z 50

- a) si Poskytovateľ opakovane alebo hrubým spôsobom neplní svoje povinnosti vyplývajúce z SLA, napríklad ak neplní povinnosti v lehote dohodnutej v SLA, porušuje povinnosti plnenia bezpečnostných opatrení a notifikácií a pod.,
  - b) Poskytovateľ opakovane a hrubým spôsobom neodôvodnene odmietne, alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá projektový manažér,
  - c) na majetok Poskytovateľa je vyhlásený konkurz, exekúcia, je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia, Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo iným ako vyššie uvedeným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť,
  - d) Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním,
  - e) u Poskytovateľa došlo k predaju podniku, alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorá sa zaviazala plniť SLA,
  - f) Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie SLA.
4. Objednávateľ má ďalej právo od SLA odstúpiť v prípade, ak je to stanovené SLA alebo Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti podľa SLA, alebo ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z SLA.
  5. Poskytovateľ môže odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve Poskytovateľa, ani do 60 dní odo dňa splatnosti alebo ak Objednávateľ aj napriek opakovaným písomným upozoreniam porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z SLA.
  6. V prípade odstúpenia od tejto SLA si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v SLA a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku SLA, 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. V prípade, keď Objednávateľ neprevezme plnenie, ktoré je dôvodom na odstúpenie od zmluvy, je Poskytovateľ povinný dať testovacie a predprodukčné prostredie do stavu konzistentného s prevádzkovým prostredím Objednávateľa.
  7. V prípade podstatného porušenia SLA Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený vykonať zmenu SLA spočívajúcu v zmene osoby Poskytovateľa, a to nahradením pôvodného Poskytovateľa (ďalej len "pôvodný Poskytovateľ") novým poskytovateľom v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní. Zmenu v osobe Poskytovateľa je Objednávateľ oprávnený vykonať vo forme písomného dodatku k SLA, uzatvoreného medzi Objednávateľom a subjektom, ktorý ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo Verejnom obstarávaní a umiestnil sa na ďalšom mieste v poradí v rámci Verejného obstarávania (ďalej len "nový Poskytovateľ"). Ustanovenia článku 11 bod 8 a článku 11 bod 11 SLA tým nie sú dotknuté. Na vysporiadanie plnení medzi pôvodným Poskytovateľom a Objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 6. tohto článku SLA. Na vysporiadanie plnení medzi novým Poskytovateľom a Objednávateľom sa dodatkom vykonajú primerané úpravy SLA.
  8. Pôvodný Poskytovateľ je povinný bezodplatne za účelom zmeny SLA podľa bodu 7. tohto článku SLA poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie SLA do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa SLA tak, aby nedošlo k vzniku škody.
  9. V prípade omeškania pôvodného Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodu 8. tohto článku SLA (neposkytnutie súčinnosti) vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany pôvodného Poskytovateľa vo výške 500 (slovom "pätsto") EUR, najviac však do sumy 10% Zmluvnej ceny. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

19 z 50

## Článok 20

### Urovanie sporov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie, aby urovnali akýkoľvek spor vzťahujúci sa na SLA, ktorý medzi nimi vznikne.
2. V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to aspoň jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať.
3. Zmluvná strana odpovie na žiadosť druhej Zmluvnej strany o mimosúdne urovanie sporu do 30 dní od prijatia takejto žiadosti. Maximálna lehota stanovená na dosiahnutie mimosúdneho urovnania sporu je 120 dní odo dňa prijatia žiadosti o mimosúdne urovanie sporu.
4. Ak sa urovanie sporu nedosiahne v priebehu 120 dní od pokusu o mimosúdne urovanie sporu, môže sa každá Zmluvná strana obrátiť na príslušný súd.

## Článok 21

### Ďalšie ustanovenia

#### 1. Zmenové konanie

- 1.1. Predmet plnenia tejto SLA, ako aj z nej vyplývajúci obsah práv a povinností Zmluvných strán možno meniť na základe návrhu na zmenu pričom touto zmenou nemôže dôjsť k podstatnej zmene predmetu plnenia, práv a povinností a narušeniu ekonomickej rovnováhy SLA v prospech Poskytovateľa spôsobom, s ktorým SLA nepočíta (ďalej len „Návrh na zmenu“).
- 1.2. Návrh na zmenu dohodnutého plnenia predmetu SLA môže predložiť výlučne oprávnená osoba Objednávateľa alebo Poskytovateľa uvedená v Prílohe č. 9. Návrh na zmenu sa predkladá na schválenie PV.
- 1.3. Koordinátor projektu Objednávateľa a Projektový manažér Poskytovateľa budú viesť evidenciu doručených Návrhov na zmenu a zabezpečovať rámcové posúdenie konkrétnej zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od dátumu prevzatia príslušného Návrhu na zmenu.
- 1.4. Na základe posúdenia Návrhu na zmenu predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa stanovisko k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien, spolu s ich finančným a časovým ocenením, resp. ďalšími predpokladmi ich uskutočnenia. Stanovisko obsahuje nasledujúcu klasifikáciu navrhovanej zmeny:
  - a) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady alebo harmonogram plnenia,
  - b) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady, ale s dopadom na harmonogram plnenia,
  - c) zmenu je možné realizovať, ale s dopadom na náklady plnenia a je potrebné prijať rozhodnutie o uzavretí dodatku k SLA,
  - d) zmenu sa neodporúča realizovať s uvedením dôvodov,
  - e) zmenu nie je možné realizovať s uvedením dôvodov,
  - f) zmenu nie je možné realizovať v rámci existujúcej SLA, s prípadným odporúčaním, ako námet pre nový projekt.
- 1.5. Návrh na zmenu, spolu s posúdením v zmysle vyššie uvedeného v termíne, predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa vždy na najbližšie rokovanie PV. PV posúdi predložené návrhy a následne rozhodne o ich schválení alebo neschválení v súlade s čl. 6 SLA.
- 1.6. Nie je možné realizovať také zmeny dohodnutého plnenia, ktorých akceptovanie by znamenalo porušenie pravidiel verejného obstarávania v zmysle príslušných právnych predpisov.



Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

20 z 50

## Článok 22

### Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 2 tohto článku SLA.
2. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
3. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto SLA, podpísané zástupcami oboch Zmluvných strán.
4. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi platnými v Slovenskej republike v poradí uvedenom v tejto vete.
5. Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany postúpiť akékoľvek svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce z SLA na tretiu stranu.
6. V prípade porušenia povinnosti podľa bodu 5. tohto článku, bude zmluva o postúpení zmluvných práv alebo povinností neplatná.
7. V prípade porušenia povinnosti podľa bodu 5. jednou zo Zmluvných strán, je druhá Zmluvná strana oprávnená od SLA odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od SLA doručené druhej Zmluvnej strane.
8. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto SLA uzatvoriť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností počas celej doby platnosti tejto SLA podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne predpisy a služobné predpisy Objednávateľa.
10. Táto SLA je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku pričom každá Zmluvná strana obdrží tri vyhotovenia.
11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
  - Príloha č. 1: Úroveň servisnej podpory,
  - Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
  - Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
  - Príloha č. 4: Systém ESSP
  - Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
  - Príloha č. 6: Katalóg servisných položiek
  - Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov
  - Príloha č. 8: Zoznam kľúčových expertov a expertov
  - Príloha č. 9: Oprávnené osoby
  - Príloha č. 10: Opis existujúceho stavu (samostatný dokument)
  - Príloha č. 11: Rozšírenie funkcionality IS Objednávateľa o ECRIS-TCN (samostatný dokument)
  - Príloha č. 11.1: Integrovaný manuál pre pripojenie k centrálnemu systému ECRIS-TCN (samostatný dokument)
  - Príloha č. 11.2: Integrovaný manuál pre pripojenie k IS AFIS (samostatný dokument v listinnej podobe)



GENERÁLNA PROKURATÚRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
Štúrova 2, 812 85 Bratislava

---

Súťažné podklady nadlimitná zákazka na poskytovanie služieb Service level agreement (SLA) pre IS GP SR a rozšírenie funkcionality informačného systému o ECRIS - TCN

21 z 50

Príloha č. 12: Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

12. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto SLA vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpisali ju v tiesni.

V Bratislave, dňa [redacted]

V Bratislave, dňa [redacted]

[redacted]

[redacted]

*Marek Paščák*  
Ing. Marek Paščák  
predseda predstavenstva

*Maroš Žilinka*  
Dr. h. c. JUDr. Maroš Žilinka, PhD  
generálny prokurátor Slovenskej republiky

[redacted]