

## Zmluva o dielo

uzatvorená podľa § 536 a § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a § 76 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zmluva“) medzi:

<b>1. Objednávateľ:</b>	<b>Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou</b>
So sídlom:	Želtova 2, 829 24 Bratislava 25
IČO:	30 796 482
DIČ:	2021904456
IČ DPH:	nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie:	XXX
IBAN:	XXX
Zastúpený:	Ing. Renáta Bláhová, MBA, FCCA, LL.M. – predsedníčka
Zriadený:	zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 581/2004 Z. z.“)

(ďalej len „objednávateľ“ alebo „ÚDZS“)

a

<b>2. Zhotoviteľ:</b>	<b>Partner Soft spol. s.r.o.</b>
So sídlom:	Lužná 10, Bratislava 85104
IČO:	35719915
DIČ:	2020218376
IČ DPH:	SK2020218376
Bankové spojenie:	XXX
IBAN:	XXX
Zastúpený:	Juraj Michalka konateľ
Zapísaný:	V obchodnom registri Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 14851/B

(ďalej len „zhotoviteľ“)

(objednávateľ a zhotoviteľ ďalej spoločne ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „zmluvná strana“)

### Preambula

1. Objednávateľ je orgán verejnej moci, v ktorého pôsobnosti je najmä vykonávanie dohľadu nad verejným zdravotným poistením a vykonávanie dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti, pričom objednávateľ v rámci svojej činnosti vedie register úmrtí fyzických osôb alebo vyhlásení za mŕtveho a prevádzkuje službu overovania úmrtí.
2. Zhotoviteľ je úspešný uchádzač verejného obstarávania s názvom „Obstaranie portálového riešenia na overovanie úmrtí s 12 mesačnou technickou podporou“ (ďalej len „zákazka“ alebo „verejné obstarávanie“) vyhláseného objednávatelom ako verejným obstarávateľom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom

obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“).

3. Účelom tejto zmluvy je vytvorenie portálového riešenia overovania úmrtí tak, aby toto riešenie reflektovalo na súčasné štandardy informačných technológií, štandardy v oblasti kybernetickej bezpečnosti a dopyt po informáciách.

## **Čl. I**

### **Predmet a účel zmluvy**

1. Predmetom zmluvy je záväzok zhotoviteľa za podmienok dohodnutých v zmluve, vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť:
  - a) zhotoviť pre objednávateľa dielo spočívajúce v naprogramovaní a následnom implementovaní portálového riešenia na overovanie úmrtí bližšie špecifikovanom v prílohe č. 1 Opis predmetu zákazky (ďalej len ako „Príloha č. 1“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy (ďalej len ako „dielo“)
  - b) poskytovať pre objednávateľa služby technickej podpory, bližšie špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy,(ďalej spolu len ako „predmet zmluvy“)
2. Predmet zmluvy musí byť vykonaný v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä:
  - zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“),
  - zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“),
  - vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v aktuálne platnom znení (ďalej len „vyhláška č. 78/2020 Z. z.“),
  - vyhláškou 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 správ (ďalej len „vyhláška č. 179/2020 Z. z.“),
  - zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“),
  - vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „vyhláška č. 362/2018 Z. z.“),
  - smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora.
3. Pre zamedzenie pochybností zmluvné strany výslovne uvádzajú, že súčasťou plnenia na základe tejto zmluvy nie je dodávka HW (hardvérový produkt).

4. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať od zhotoviteľa riadne vykonaný predmet zmluvy a zaplatiť zaň dohodnutú odmenu vo výške a v lehotách podľa zmluvy.

## **ČI. II**

### **Vyhlásenia zmluvných strán**

1. Zhotoviteľ vyhlasuje, že sa pred podpisom zmluvy riadne oboznámil s rozsahom, povahou predmetu zmluvy a s požiadavkami vyplývajúcimi zo zmluvy a jej príloh, požiadavkami objednávateľa vyplývajúcimi z verejného obstarávania a všetkou ďalšou dokumentáciou k zákazke, vrátane jej príloh a podaných vysvetlení (ďalej len spoločne „dokumentácia zákazky“) a sú mu známe všetky relevantné technické, kvalitatívne, legislatívne a iné podmienky nevyhnutné k realizácii predmetu zmluvy.
2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že má všetky potrebné práva a oprávnenia na poskytnutie potrebných a požadovaných licencií, ktorých dodanie je súčasťou predmetu zmluvy. Zhotoviteľ pred podpisom zmluvy zvážil a odborne posúdil všetky riziká spojené s realizáciou predmetu zmluvy, zbral do úvahy rozsah prác potrebných na realizáciu diela (náklady na zamestnancov a expertov, ako aj ostatné náklady súvisiace s realizáciou predmetu zmluvy) a potvrdzuje, že disponuje takými personálnymi a inými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnutné k realizácii predmetu zmluvy a má záujem, za podmienok špecifikovaných v zmluve, zhotoviť pre objednávateľa dielo a poskytovať služby v dohodnutom rozsahu a termíne.
3. Zhotoviteľ prehlasuje, že predmet zmluvy nie je plnením nemožným, a že zmluvu uzatvára po starostlivom zvážení všetkých možných dôsledkov.
4. Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že majú všetky potrebné oprávnenia na uzavretie a plnenie zmluvy, vrátane práv k užívaniu duševného vlastníctva a že zmluva obsahuje platné záväzky zmluvných strán v súlade s ich právnym postavením. V prípade, že k riadnemu plneniu zmluvy bude potrebné v budúcnosti získať akékoľvek ďalšie oprávnenia, je príslušná zmluvná strana povinná tak urobiť bez odplaty a ďalšieho odkladu.

## **ČI. III**

### **Zmenové konanie**

1. V prípade, ak v priebehu trvania zmluvy nastanú okolnosti, ktoré si vyžadujú vykonať zmeny predmetu zmluvy, sú zmluvné strany oprávnené tieto zmeny predmetu zmluvy uskutočniť prostredníctvom zmenového konania v zmysle § 18 ods. 1 písm. a) zákona o VO. Dôvodom na realizáciu zmenového konania je:
  - a) zmena platnej slovenskej a/alebo európskej legislatívy, interných predpisov objednávateľa súvisiacich s predmetom zmluvy, ako aj štandardov zdravotníckej informatiky a/alebo informačných technológií verejnej správy,
  - b) zmena technickej špecifikácie integrovaných častí informačného systému tretích strán, ku ktorým pristúpila tretia strana nezávisle od vôle objednávateľa,

za dodržania podmienok upravujúcich možnosť zmeny zmluvy podľa zákona o verejnom obstarávaní.

2. Pre vylúčenie pochybností platí, že na realizáciu zmenového konania nemá zhotoviteľ právny nárok a objednávateľ nepristupuje automaticky k jeho vykonaniu. Žiadna zmena rozsahu diela nebude účinná, pokiaľ nebude dohodnutá v súlade s touto zmluvou.
3. Zmenové konanie zahŕňa práce nad rámec dojednaný v zmluve, ktoré je možné vykonávať iba na základe uzatvoreného dodatku k zmluve. Podkladom na uzatvorenie dodatku k zmluve bude písomná cenová ponuka zhotoviteľa, ktorá musí byť vypracovaná na základe požiadaviek objednávateľa. Objednávateľ doručí zhotoviteľovi požiadavky na zmenové konanie, v ktorých jednoznačne špecifikuje parametre požadovaného zmenového konania. Zhotoviteľ následne vypracuje cenovú ponuku, ktorú doručí objednávateľovi. Objednávateľ overí zhotoviteľom predloženú cenovú ponuku prieskumom trhu. V rámci prieskumu trhu budú oslovení minimálne traja rôzni potencionálni zhotovitelia, z ktorých má možnosť jedného navrhnúť zhotoviteľ. V prípade, ak výsledok prieskumu trhu bude predstavovať nižšiu cenu ako bola ponúknutá zhotoviteľom v cenovej ponuke, zhotoviteľ vykoná toto zmenové konanie za cenu, ktorá bude vypočítaná ako priemerná cena z predložených ponúk v rámci prieskumu trhu, ak sa na základe odôvodneného vyjadrenia zhotoviteľa k cene, ktorá bude výsledkom prieskumu trhu, objednávateľ so zhotoviteľom nedohodne inak, pričom dodatok k zmluve musí byť uzatvorený v súlade so zákonom o VO. V prípade, ak bude doručená len jedna cenová ponuka v rámci prieskumu trhu, ktorá bude nižšia ako ponuka zhotoviteľa, objednávateľ vypočíta priemer z predloženej cenovej ponuky predloženej v rámci prieskumu trhu a cenovej ponuky zhotoviteľa, ak sa na základe odôvodneného vyjadrenia zhotoviteľa k cene, ktorá bude výsledkom priemeru z predloženej cenovej ponuky v rámci prieskumu trhu a cenovej ponuky, objednávateľ so zhotoviteľom nedohodne inak, pričom dodatok k zmluve musí byť uzatvorený v súlade so zákonom o VO.
4. Súčasťou ponuky zhotoviteľa na vykonanie zmenového konania musí byť uvedenie všetkých skutočností, ktoré by v súvislosti s realizáciou zmenového konania mohli ovplyvniť priebeh realizácie a fungovania diela alebo poskytovania služieb a vyvolať prípadné ďalšie náklady.
5. Na výstupy zmenového konania sa primerane aplikuje akceptačné konanie podľa čl. V tejto zmluvy. Pri odovzdaní výstupu zmenového konania je zhotoviteľ povinný odovzdať objednávateľovi všetku projektovú a súvisiacu dokumentáciu podľa čl. V ods. 12 tejto zmluvy.
6. Faktúru za vykonané zmenové konanie zhotoviteľ vystaví a doručí objednávateľovi samostatne po úspešnom ukončení akceptačného konania.

#### **Čl. IV**

#### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje zhotoviť dielo riadne, bez faktických a právnych väd, v rozsahu a termínoch dohodnutých v tejto zmluve a jej prílohách, pri zachovaní postupu a podmienok dohodnutých v tejto zmluve a jej prílohách na vlastné

náklady a nebezpečenstvo, ako aj odovzdať objednávateľovi dielo v bezchybnom stave, spôsobilom na riadne užívanie a na dojednaný účel.

2. Zhotoviteľ je tiež povinný postupovať pri plnení predmetu zmluvy s odbornou starostlivosťou, podľa najlepších znalostí a schopností, sledovať a chrániť oprávnené záujmy objednávateľa a postupovať v súlade s jeho pokynmi a internými predpismi súvisiacimi s predmetom zmluvy, s ktorými bol oboznámený v zmysle ods. 8 tohto článku.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých mu objednávateľom, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Zhotoviteľ sa zaväzuje v prípade nevhodných pokynov prerušiť dodávku diela alebo jeho častí, až do doby odstránenia alebo nahradenia nesprávnych alebo nevhodných pokynov. V prípade, ak objednávateľ trvá na zapracovaní nevhodných pokynov, nezodpovedá zhotoviteľ za škodu spôsobenú nevhodnosťou týchto pokynov.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje odovzdať dielo ako celok a poskytnúť služby podľa tejto zmluvy v súlade s platnými právnymi predpismi podľa čl. I ods. 2 zmluvy, ako i v súlade so všetkými normami obsahujúcimi technické špecifikácie a technické riešenia, technické a technologické postupy alebo iné určujúce kritériá k zabezpečeniu, že postupy a služby vyhovujú predmetu zmluvy.
5. Pri plnení predmetu zmluvy je objednávateľ povinný poskytnúť zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť a spoluprácu v rozsahu, aký je možné od objednávateľa spravodlivo požadovať, a aká je potrebná na včasné a kvalitné vykonanie predmetu zmluvy, a to bezodkladne, s výnimkou, ak poskytnutiu súčinnosti zo strany objednávateľa bránia objektívne okolnosti. Objednávateľ poskytne súčinnosť najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a tretích strán, umožní prístup do priestorov a za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov objednávateľa zabezpečí prístup k zariadeniam objednávateľa nevyhnutným pre realizáciu predmetu zmluvy, bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí, školeniach a pod. V rámci súčinnosti je objednávateľ povinný zabezpečiť komunikáciu s tretími stranami, ktorými sú najmä dodávatelia súčasných informačných technológií objednávateľa. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností objednávateľa a potrieb zhotoviteľa. Objednávateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní súčinnosti v zmysle tohto bodu zmluvy takým spôsobom, aby konal v súlade s ustanoveniami zákona o ITVS.
6. Po dobu omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti podľa ods. 6 tohto článku, nie je zhotoviteľ v omeškaní s plnením zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti zo strany objednávateľa, budú lehoty predĺžené o počet dní, počas ktorých si objednávateľ nesplnil svoj záväzok poskytnutia súčinnosti zhotoviteľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že po vzniku omeškania objednávateľa zhotoviteľ písomne upozorní oprávnenú osobu objednávateľa na konkrétne vymedzenú povinnosť súčinnosti, s ktorou je objednávateľ v omeškaní a toto upozornenie pravidelne písomne obnovuje najmenej jedenkrát za 10 pracovných dní až do dosiahnutia nápravy. Zhotoviteľ je taktiež povinný na žiadosť objednávateľa spolupracovať a poskytnúť maximálnu súčinnosť tretím stranám.

7. Objednávateľ je povinný bezodkladne po nadobudnutí účinnosti zmluvy oboznámiť zhotoviteľa s bezpečnostnou politikou objednávateľa, ako aj internými predpismi súvisiacimi s predmetom zmluvy, o čom zmluvné strany spíšu záznam.
8. Zmluvné strany sú povinné sa bezodkladne navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie ich vzájomných záväzkov podľa zmluvy.
9. Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť prípravu, podporu a pomoc pri vykonávaní akceptačného konania.
10. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že bude spolupracovať s tretími stranami, ktoré objednávateľovi poskytujú plnenia a/alebo ktorých časti informačných technológií sú/budú integrované na zhotoviteľom dodávané dielo a ktorých súčinnosť je nevyhnutná na plnenie tejto zmluvy.
11. Zhotoviteľ je v rámci poskytovania služieb technickej podpory povinný predkladať reporty podľa prílohy č. 1.
12. Zhotoviteľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi alebo ním poverenej osobe vykonať audit bezpečnosti vyvíjaného diela, vrátane informačných systémov a vývojového prostredia zhotoviteľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek a prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
13. Zhotoviteľ sa zaväzuje najneskôr pri podpise tejto zmluvy predložiť objednávateľovi platnú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú výkonom podnikateľskej činnosti (ďalej len „poistná zmluva“), a to za účelom pokrytia prípadných nárokov objednávateľa v zmysle zmluvy. Kópia poistnej zmluvy dodávateľa tvorí Prílohu č. 2 tejto zmluvy. Krycia suma vyplývajúca z poistnej zmluvy musí byť vo výške ceny za predmet zmluvy podľa tejto zmluvy. Poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú výkonom podnikateľskej činnosti, pokrývajúc plnenie v zmysle tejto zmluvy, musí mať dodávateľ platné počas celej doby trvania tejto zmluvy
14. Zhotoviteľ sa zaväzuje do 10 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy bezodplatne uzatvoriť Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. v spojení s vyhláškou č. 362/2018 Z. z. (ďalej len „Zmluva o kybernetickej bezpečnosti“), ktorá bude platná a účinná počas celej doby trvania tejto zmluvy. Návrh Zmluvy o kybernetickej bezpečnosti je súčasťou súťažných podkladov verejného obstarávania, výsledkom ktorého je uzatvorenie tejto zmluvy. Povinnosť uzatvoriť Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti podľa prvej vety sa nevzťahuje na zhotoviteľa, ktorý je prevádzkovateľom základnej služby alebo digitálnej služby; v prípade, ak bude počas platnosti tejto zmluvy zhotoviteľ vymazaný z registra prevádzkovateľov základnej služby alebo z registra prevádzkovateľov digitálnej služby, je povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa a uzatvoriť Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti do 10 kalendárnych dní odo dňa výmazu z príslušného registra.

## Realizačná fáza diela

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy zmapovať procesy a analýzy funkčných požiadaviek za účelom vytvorenia Detailného návrhu riešenia (ďalej len ako „DNR“).
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť súčinnosť zodpovedných osôb objednávateľa za účelom vypracovania DNR podľa čl. V ods. 1 v nevyhnutnom rozsahu.
3. Súčasťou DNR bude aj plán testov, súčasťou ktorého bude najmä opis úrovni testovania diela, organizácia testov a personálne zabezpečenie, typy a druhy testov, klasifikácia chýb, manažment riadenia chýb a opráv, monitoring a reporting testovania a spôsoby vyhodnotenia výsledkov testovania.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje vypracovať návrh DNR najneskôr do 20 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Návrh DNR doručí zhotoviteľ objednávateľovi na pripomienky. Objednávateľ je povinný najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia predložiť zhotoviteľovi pripomienky alebo oznámiť, že k DNR nemá pripomienky. V prípade, ak objednávateľ predloží zhotoviteľovi pripomienky k návrhu DNR, je zhotoviteľ povinný zapracovať pripomienky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa predloženia pripomienok a opätovne predložiť objednávateľovi aktualizovanú verziu návrhu DNR na ďalšie pripomienky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Postup podľa tretej a štvrtej vety sa aplikuje až do okamihu, pokiaľ objednávateľ oznámi zhotoviteľovi, že k návrhu DNR nemá pripomienky. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pripomienok, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. V prípade, ak objednávateľ trvá na zapracovaní nevhodných pripomienok, nezodpovedá zhotoviteľ za škodu spôsobenú nevhodnosťou týchto pripomienok.
5. DNR odovzdá zhotoviteľ objednávateľovi na základe preberacieho protokolu. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť prevzatie DNR v prípade, ak DNR bude obsahovať vady. Zhotoviteľ odovzdá DNR v sídle objednávateľa ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Podpisom preberacieho protokolu sa DNR považuje za zhotovený.
6. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu po zhotovení DNR, najneskôr však do 50 dní zhotoviť a implementovať dielo. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať proces vykonávania diela a zhotoviteľ je povinný na výzvu objednávateľa poskytnúť informácie o štádiu zhotovenia diela.
7. Po zhotovení diela vykonajú zmluvné strany testovanie diela. Zhotoviteľ informuje objednávateľa o termíne nasadenia diela do testovacej prevádzky aspoň 3 pracovné dni vopred, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť za účelom testovania diela, najmä vytvorí testovacie prístupy, predvedie funkcie diela a pod.. Testovanie sa vykoná v testovacom prostredí objednávateľa. Testovacia prevádzka sa začína dňom podpisu „Preberacieho protokolu diela pre účely testovania“.

8. Testovacia prevádzka diela je v rozsahu 5 pracovných dní odo dňa podpisu „Preberacieho protokolu diela pre účely testovania“, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Testovacia prevádzka sa predlžuje o obdobie, kedy objednávateľ nemohol z dôvodu vady diela pokračovať v testovacej prevádzke a to odo dňa nahlásenia vady diela až do okamihu odstránenia vady diela.
9. Zhotoviteľ sa zaväzuje implementovať do diela všetky pripomienky objednávateľa zistené počas testovacej prevádzky diela, ako aj odstraňovať všetky vady diela zistené počas testovacej prevádzky. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pripomienok, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. V prípade, ak objednávateľ trvá na zapracovaní nevhodných pripomienok, nezodpovedá zhotoviteľ za škodu spôsobenú nevhodnosťou týchto pripomienok a taktiež zhotoviteľ nezodpovedá ani za vady diela, ak budú spôsobené nevhodnými pripomienkami objednávateľa. Testovacia prevádzka diela je ukončená podpisom „Protokolu o ukončení testovacej prevádzky“.
10. Po ukončení testovacej prevádzky nasleduje skúšobná prevádzka diela. Predmetom skúšobnej prevádzky je otestovanie diela v prostredí, v ktorom bude dielo nasadené. Na skúšobnú prevádzku sa primerane vzťahuje ustanovenie ods. 9 tohto článku zmluvy. Zhotoviteľ informuje objednávateľa o termíne nasadenia diela do skúšobnej prevádzky aspoň 3 pracovné dni vopred, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Skúšobná prevádzka diela je v rozsahu 5 pracovných dní odo dňa podpisu „Preberacieho protokolu diela pre účely skúšobnej prevádzky“, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Skúšobná prevádzka je ukončená podpisom „Protokolu o ukončení skúšobnej prevádzky“, v ktorom zmluvné strany určia termín nasadenia diela do prevádzky.
11. Zhotoviteľ je povinný pred nasadením diela do prevádzky vykonať pre objednávateľa školenie v rozsahu podľa prílohy č. 1. Súčasťou školenia je aj odovzdanie školiacich materiálov, návodov alebo iných dokumentov súvisiacich s používaním diela. Materiály podľa predchádzajúcej vety dodá zhotoviteľ v elektronickej forme.
12. Po vykonaní školenia podľa ods. 11 objednávateľ prevezme dielo za účelom jeho nasadenia do prevádzky. O nasadení diela do prevádzky spíšu zmluvné strany „Protokol o nasadení diela do prevádzky“. Objávateľ má právo odmietnuť uvedenie diela do prevádzky v prípade, ak dielo vykazuje vady, ktoré zhotoviteľ neodstránil v testovacej alebo skúšobnej prevádzke alebo ak zhotoviteľ nevykonal školenie a neodovzdal školiace materiály v rozsahu podľa tejto zmluvy.
13. Zhotoviteľ je povinný spolu s dielom odovzdať objednávateľovi všetky aktíva spojené z dielom, najmä zdrojové kódy, príručky a inú dokumentáciu k dielu. Objávateľ má právo do 3 pracovných dní (pokiaľ sa v závislosti od rozsahu dokumentácie zmluvné strany nedohodnú inak) odo dňa podpisania Protokolu o nasadení diela do prevádzky, zaslať zhotoviteľovi svoje pripomienky k predloženej verzii dokumentácie diela. Zhotoviteľ je povinný doručené pripomienky objednávateľa zapracovať do 15 dní odo dňa doručenia pripomienok objednávateľa, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak a následne upravenú dokumentáciu diela je povinný doručiť objednávateľovi na opätovné schválenie. Ak objednávateľ nepredloží zhotoviteľovi v priebehu uvedenej lehoty žiadne pripomienky, má sa za to, že objednávateľ s predloženou dokumentáciou diela

súhlasil. O odovzdaní všetkých aktív spojených s dielom spíšu zmluvné strany akceptačný protokol. Podpisom akceptačného protokolu sa dielo považuje za zhotovené a odovzdané.

14. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak do času nasadenia diela do prevádzky nastane zmena právnych predpisov upravujúcich požiadavky na dielo, zhotoviteľ je povinný tieto zmeny bezodkladne zapracovať tak, aby odovzdané dielo spĺňalo všetky požiadavky vyplývajúce z aktuálnej právnej úpravy a bolo tak riadne odovzdané. Všetky s tým súvisiace prípadné výdavky zhotoviteľa sú zarátané v cene diela.

## **ČI. VI** **Služby technickej podpory**

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby technickej podpory riadne a včas, v súlade s platnými právnymi predpismi, v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve tak, aby bola zachovaná dostupnosť diela (SLA) v rozsahu podľa prílohy č. 1.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby technickej podpory dňom odovzdania diela objednávateľovi a uvedenia diela do prevádzky v zmysle čl. V ods. 12 tejto zmluvy.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje najneskôr do okamihu odovzdania diela a jeho uvedenia do prevádzky v zmysle čl. V ods. 12 tejto zmluvy, zriadiť Help Desk a Service Desk za účelom nahlasovania požiadaviek na poskytnutie služieb technickej podpory a informovať objednávateľa o spôsobe používania Help Desku a Service Desku.
4. Požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory zadáva objednávateľ zhotoviteľovi prostredníctvom Help Desku alebo e- mailu a to prostredníctvom oprávnených osôb podľa tejto zmluvy. V prípade výpadku Help Desku je objednávateľ oprávnený zadať požiadavku na poskytnutie služieb technickej podpory aj elektronicky osobám určeným zhotoviteľom podľa tejto zmluvy; okamih zadania požiadavky sa v takomto prípade považuje okamih odoslania e- mailu objednávateľom.
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu potvrdiť prijatie požiadavky na služby technickej podpory a tieto vybaviť podľa ich kategórie v lehotách podľa prílohy č. 1. O vybavení požiadavky zhotoviteľ informuje objednávateľa bez zbytočného odkladu.
6. Zhotoviteľ je povinný predkladať objednávateľovi raz za kalendárny štvrtrok SLA report, rozdelený na jednotlivé kalendárne mesiace, ktorého obsahom je výsledná hodnota parametra dostupnosti Služby EZK, súpis väd odstránených počas príslušného kalendárneho mesiaca, súpis väd, ktoré sa vyskytli počas príslušného kalendárneho mesiaca a ktoré sú aktuálne odstraňované, súpis väd, ktoré sa nezačali odstraňovať v priebehu príslušného kalendárneho mesiaca a spôsob a harmonogram ich riešenia (ďalej len „SLA report“). SLA report bude prílohou faktúry v zmysle čl. VIII ods. 3 tejto zmluvy

## **ČI. VII**

## Miesto a termín plnenia zmluvy

1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, miestom zhotovenia diela a poskytovania služieb podľa tejto zmluvy je sídlo objednávateľa. Ak sa zmluvné strany dohodnú, zhotoviteľ môže plniť predmet zmluvy aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje zhotoviť a odovzdať dielo najneskôr do 50 dní odo dňa odovzdania DNR v zmysle čl. V ods. 5 tejto zmluvy.
3. Služby technickej podpory v zmysle čl. VI tejto zmluvy sú poskytované na dobu určitú v trvaní 12 mesiacov odo dňa odovzdania diela v zmysle čl. V ods. 12 tejto zmluvy.

## Čl. VIII Odmena zhotoviteľa

1. Odmena za zhotovenie diela a poskytovanie služieb technickej podpory podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a na základe výsledku verejného obstarávania v rámci postupu zadávania zákazky, ktorej výsledkom je táto zmluva. Odmena za zhotovenie diela a poskytovanie služieb technickej podpory je vo výške 19800 EUR bez DPH.
2. Za zhotovenie diela a jeho uvedenie do prevádzky patrí zhotoviteľovi odmena vo výške 14400 EUR bez DPH. Odmena bude uhradená na základe faktúry vystavenej zhotoviteľom po podpise akceptačného protokolu v zmysle čl. V ods. 13 tejto zmluvy, pričom kópia akceptačného protokolu je prílohou faktúry. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia.
3. Za poskytovanie služieb technickej podpory patrí zhotoviteľovi odmena vo výške 1350,- EUR bez DPH za kalendárny štvrtrok. Odmena bude uhradená na základe faktúry vystavenej zhotoviteľom vždy po skončení príslušného štvrtroka. V prípade, ak zhotoviteľ nebude poskytovať služby technickej podpory počas celého štvrtroka, má nárok na alikvótnu časť odmeny. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia. Prílohou faktúry za poskytovanie služieb technickej podpory je report počtu a typov incidentov a servisných zásahov vyžiadaných objednávateľom v príslušnom štvrtroku a SLA report podľa čl. VI ods. 6 tejto zmluvy.
4. K odmenám zhotoviteľa bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
5. Faktúra vystavená zhotoviteľom musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a podľa tejto zmluvy, v opačnom prípade je objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru zhotoviteľovi za účelom odstránenia nedostatkov. Doručením opravenej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti.
6. Odmena zhotoviteľa sa považuje za uhradenú okamihom pripísania peňažných prostriedkov na účet zhotoviteľa.
7. Odmena za zhotovenie diela a za poskytovanie služieb technickej podpory je konečná a zahŕňa všetky náklady zhotoviteľa nevyhnuté za účelom splnenia

záväzkov podľa tejto zmluvy. Ustanovenia čl. III nie sú týmto ustanovením dotknuté.

## **Čl. IX Vlastníckej právo a licencia**

1. Vlastnícke právo k dielu a nebezpečenstvo škody prechádza na objednávateľa okamihom odovzdania diela v zmysle čl. V ods. 12 tejto zmluvy.
2. Zmluvné strany berú na vedomie, že objednávateľ inicioval vytvorenie diela a databázy, ktorá je súčasťou diela, a zhotoviteľ dielo a databázu vyhotovil na základe tejto zmluvy, podľa požiadaviek a inštrukcií objednávateľa, čím vzniklo dielo na objednávku.
3. Zmluvné strany berú na vedomie, že v zmysle § 91 v spojení s § 90 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon, objednávateľ vykonáva všetky majetkové práva k dielu a databáze a je oprávnený na všetky spôsoby použitia diela a databázy bez vecného, časového a teritoriálneho obmedzenia.
4. Objednávateľ je oprávnený udeľovať licenciu na všetky spôsoby použitia diela a databázy tretím osobám podľa svojho uváženia.
5. Objednávateľ nie je povinný pri používaní diela a databázy uvádzať mená zhotoviteľa ani iných autorov a je oprávnený dielo alebo databázu označiť názvom alebo iným označením objednávateľa.
6. V prípade, ak výsledkom poskytovania služieb podľa tejto zmluvy bude iné dielo ako počítačový program alebo databáza, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi výhradnú licenciu na takéto dielo bez vecného, časového a teritoriálneho obmedzenia, t. z. na všetky spôsoby použitia takéhoto diela, vrátane udeľovania sublicencií podľa uváženia objednávateľa.
7. Zhotoviteľ podpisom tejto zmluvy vyhlasuje, že vysporiadal všetky nároky autorov alebo iných oprávnených osôb v rozsahu nevyhnutnom pre naplnenie účelu tejto zmluvy. V prípade, ak sa vyhlásenie zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety ukáže ako nepravdivé a objednávateľ bude povinný uhradiť akékoľvek plnenie autorom alebo iným oprávneným osobám za použitie diel alebo ich častí, zaväzuje sa zhotoviteľ uhradiť objednávateľovi všetky oprávnené náklady, ktoré objednávateľovi vznikli za účelom vysporiadania autorských práv za použitie diel alebo ich častí.

## **Čl. X Osobitné ustanovenia**

1. Zhotoviteľ je tiež povinný postupovať pri plnení predmetu zmluvy s odbornou starostlivosťou, podľa najlepších znalostí a schopností, sledovať a chrániť oprávnené záujmy objednávateľa, rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné interné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa a s prístupom k informačným systémom a sieti objednávateľa a postupovať v súlade s jeho

pokynmi a internými predpismi súvisiacimi s predmetom zmluvy, s ktorými bol oboznámený.

2. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu objednávateľa nepostúpiť ani nepreviesť na tretie osoby akékoľvek práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, ani zmluvu ako celok.
3. Zhotoviteľ je povinný odovzdať zdrojové kódy objednávateľovi po každej aktualizácii diela, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Po skončení poskytovania technickej podpory odovzdá zhotoviteľ aktuálne zdrojové kódy najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa skončenia poskytovania predmetných služieb.
4. V prípade, ak zhotoviteľ v rámci služieb technickej podpory zmení dielo, je zhotoviteľ povinný aktualizovať aj dokumentáciu k dielu a to do 10 pracovných dní odo dňa vykonania aktualizácie diela.
5. Zhotoviteľ berie na vedomie, že zhotovuje dielo pre objednávateľa a zaväzuje sa, že dielo, zdrojové kódy k dielu, dokumentáciu k dielu a iné aktíva k dielu, ak vzniknú, odovzdá tak, aby bola po skončení poskytovania služieb podľa tejto zmluvy zachovaná kontinuita využívania diela a aby mohol objednávateľ v prípade potreby spracovať dielo aj prostredníctvom tretích osôb.
6. Zhotoviteľ a všetci jeho prípadní subdodávatelia majú povinnosť byť počas trvania zmluvných vzťahov vyplývajúcich z tejto rámcovej dohody zapísaní v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ak im táto povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z.

## **ČI. XI**

### **Mlčanlivosť a ochrana údajov a informácií**

1. Zhotoviteľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, o ktorých sa dozvedel a ktoré mu boli poskytnuté v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a súčasne sa zaväzuje, že nepoužije informácie získané pri plnení zmluvy na iný účel, než je špecifikovaný v tejto zmluve, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.
2. Poskytnuté informácie ostávajú natrvalo vo vlastníctve objednávateľa. Poskytnutím týchto informácií zhotoviteľ nezískava a ani pre neho nevyplýva poskytnutie licencie, ani akéhokoľvek iného práva k duševnému a priemyselnému vlastníctvu chránenému patentom, autorským právom, ochrannou známkou, alebo akéhokoľvek iného práva k priemyselnému vlastníctvu alebo k inému duševnému vlastníctvu.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní údaje objednávateľa, informácie o interných činnostiach, postupoch, technologickej a technickej štruktúre informačného systému objednávateľa neoprávneným tretím osobám a bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nevyužije ich vo svoj vlastný prospech ani v prospech akejkoľvek tretej osoby, ani ich nebude

používať v rozpore s účelom zmluvy a ani žiadne z informácií neodovzdá ani neposkytne žiadnej inej fyzickej ani právnickej osobe v Slovenskej republike, ako ani mimo územia Slovenskej republiky, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

4. Zhotoviteľ sa zaväzuje oznámiť objednávateľovi akékoľvek neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie informácií, a to bezodkladne po ich zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany týchto informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu. Pri manipulácii s informáciami je zhotoviteľ povinný postupovať s odbornou starostlivosťou nevyhnutnou na zabezpečenie ochrany dôverných informácií v súlade s účelom zmluvy.
5. Povinnosť mlčanlivosti a zákaz použitia informácií sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa stali všeobecne známe, za predpokladu, že sa tak nestalo porušením niektorej povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy, alebo o ktorých to ustanoví zákon.
6. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť, že všetci jeho zamestnanci, štatutárne orgány, členovia štatutárnych orgánov, dozorné orgány, členovia dozorných orgánov, zástupcovia, splnomocnení, subdodávatelia, ako aj iné spolupracujúce osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, budú zachovávať mlčanlivosť a zákaz použitia informácií podľa tejto zmluvy. Zhotoviteľ na požiadanie objednávateľa bezodkladne preukáže, že zabezpečil zachovávanie mlčanlivosti a zákaz použitia informácií podľa predchádzajúcej vety tohto ods. zmluvy.
7. Ak zhotoviteľ poruší podmienky dojednané v tomto článku zmluvy, má objednávateľ nárok na náhradu preukázateľnej škody. Za porušenie týchto podmienok sa nepovažuje zverejnenie alebo sprístupnenie informácií podľa zákona o slobode informácií. Objednávateľ má nárok na náhradu preukázateľne vzniknutej škody tiež v prípade, ak zhotoviteľ svojím zavineným konaním umožní, čo aj nepriamo, porušenie ochrany informácií objednávateľa tretej osobe.

## **Čl. XII**

### **Skupina dodávateľov**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na strane zhotoviteľa vystupujú viaceré subjekty v zmysle § 37 zákona o verejnom obstarávaní (ďalej len „skupina dodávateľov“), sú všetci členovia skupiny dodávateľov zaviazaní spoločne a nerozdielne za splnenie všetkých povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy (najmä nároky zo zodpovednosti za vady, sankčné nároky, nároky zo zodpovednosti za škodu).
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že poisťná zmluva podľa čl. IV ods. 13 tejto zmluvy bude pokrývať celý predmet zmluvy a súčasne zahŕňať zodpovednosť každého člena skupiny dodávateľov počas celej doby platnosti a účinnosti zmluvy.
3. Objednávateľ má právo voľby, od ktorého člena skupiny dodávateľov bude požadovať uspokojenie svojich nárokov zo zmluvy alebo zákona.
4. Práva a povinnosti zo zmluvy uplatňuje voči objednávateľovi v mene skupiny dodávateľov výlučne vedúci zhotoviteľ, ktorým je ....., so sídlom....., IČO: ....., a ktorý je koordinátor realizácie predmetu zmluvy.

5. Vedúci zhotoviteľ je oprávnený vystupovať za skupinu dodávateľov, a to najmä vystavovať faktúry a prijímať úhrady, prijímať oznámenia a výzvy objednávateľa, prijímať oznámenia o uplatnení zodpovednosti za vady, nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ako aj uplatnenie iných nárokov objednávateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy.
6. Subjekty na strane zhotoviteľa si upravujú vzájomné práva a povinnosti a rozsah zodpovednosti každého člena skupiny dodávateľov písomnou dohodou. Vedúci zhotoviteľ je najneskôr pri podpise zmluvy povinný predložiť kópiu tejto dohody objednávateľovi.
7. V prípade, ak zhotoviteľ nie je skupina dodávateľov, ustanovenia tohto článku zmluvy sa neaplikujú.

### **Čl. XIII Záruka a zodpovednosť za vady**

1. Zhotoviteľ zodpovedá za riadne, kvalitné a kompletne zhotovenie diela ako celku, vrátane akejkolvek jeho častí, v súlade s touto zmluvou, jej prílohami a podľa požiadaviek objednávateľa. Zhotoviteľ zaručuje objednávateľovi, že dielo ako celok, ako aj akákoľvek jeho časť, bude minimálne po dobu trvania záručnej doby funkčné a spôsobilé pre použitie k účelu za akým bolo dielo zhotovené, bude zodpovedať špecifikácii zadania a parametrom uvedeným v zmluve, jej prílohách a zachová si vyžadované vlastnosti a funkcionálnosť a bude bez nedorobkov a väd.
2. Dielo má vady, ak jeho vykonanie nezodpovedá výsledku určenému v zmluve, ako aj v prípade, ak nie je vykonané v súlade so zmluvou. Za vady sa na účely zmluvy považujú aj chybové stavy, ktoré nie sú v súlade s fungovaním diela.
3. Zhotoviteľ zodpovedá za vady diela, vrátane jeho častí v čase jeho odovzdania objednávateľovi a za vady, ktoré vznikli počas záručnej doby alebo ktoré sa prejavili počas záručnej doby. Na dokončené dielo, vrátane jeho častí poskytuje zhotoviteľ záruku v trvaní 12 kalendárnych mesiacov (ďalej len „záručná doba“) a zaväzuje sa tieto vady, nedostatky a chyby bezplatne odstrániť.
4. Objávateľ je povinný vady diela písomne reklamovať bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však v lehote 30 pracovných dní odo dňa, kedy vadu diela zistil.
5. Pre dodržanie podmienky písomnej reklamácie je potrebné uplatniť reklamáciu písomne na adresu sídla zhotoviteľa alebo prostredníctvom HelpDesku, ktorý bude poskytovaný v rámci plnenia zmluvy.
6. V reklamácií objednávateľa musia byť vady popísané a uvedené ako sa prejavujú a ich rozsah. Z reklamačného konania bude urobený zápis formou odpovede na elektronickú správu, resp. komunikáciou v rámci tiketu v nástroji HelpDesk, ktorý bude obsahovať údaje týkajúce sa oprávnenosti či neoprávnenosti reklamácie a termín odstránenia reklamovaných väd diela.
7. Zhotoviteľ je povinný počas plynutia záručnej doby bezplatne na svoje náklady, riziko a zodpovednosť riadne odstrániť zistené vady diela, za ktoré nesie zodpovednosť v súlade s ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami Obchodného

zákonníka a s minimalizovaním ohrozenia užívania diela. Ak vady diela nemôžu byť odstránené, má objednávateľ právo na zodpovedajúcu primeranú zľavu z ceny diela.

8. Zhotoviteľ sa zaväzuje nastúpiť k odstráneniu vady diela, ktorú mu objednávateľ oznámil, a túto vyriešiť v lehotách stanovených pre riešenie incidentov v rámci služieb technickej podpory podľa prílohy č. 1.
9. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú objednávateľ nemôže dielo alebo jeho časť užívať pre jeho vady a nedorobky, za ktoré zodpovedá zhotoviteľ.
10. Ak zhotoviteľ nenastúpi k odstráneniu reklamovanej vady diela v stanovenej alebo dohodnutej dobe, alebo ak zhotoviteľ vadu včas neodstráni, je objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vady diela na náklady zhotoviteľa treťou osobou, prípadne sám túto vadu diela odstrániť na náklady zhotoviteľa. Táto skutočnosť nebude mať vplyv na záruku diela poskytovanú zhotoviteľom.
11. Plynutie doby trvania záruky sa prerušuje na obdobie, počas ktorého zhotoviteľ preukázateľne vedel o existencii akejkoľvek vady diela a túto neoznámil objednávateľovi.
12. Reklamáciu je možné uplatniť do posledného dňa záručnej doby, pričom aj reklamácia odoslaná objednávateľom v posledný deň záručnej doby sa považuje za včas uplatnenú.
13. Pre odstránenie pochybností, nároky objednávateľa z vád predmetu plnenia zmluvy, resp. jeho časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov objednávateľa.
14. Zhotoviteľ zodpovedá a je povinný nahradiť objednávateľovi celkovú výšku škody, ktorá preukázateľne vznikne objednávateľovi v súvislosti s realizáciou predmetu zmluvy zhotoviteľom. Zhotoviteľ je povinný objednávateľovi uhradiť náhradu akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej ujmy, vzniknutej v dôsledku toho, že objednávateľ nemohol dielo užívať riadne a nerušene. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu aj v prípade, že časť predmetu zmluvy poskytuje prostredníctvom subdodávateľa. Škoda sa uhrádza v peniazoch, alebo ak je to možné a účelné, uvedením do predchádzajúceho stavu, podľa voľby objednávateľa v konkrétnom prípade.
15. Zhotoviteľ zodpovedá za riadne poskytovanie služieb v súlade so zmluvou, jej prílohami, dokumentáciou zákazky a podľa požiadaviek objednávateľa. Na služby technickej podpory poskytuje zhotoviteľ záruku v trvaní 3 mesiacov odo dňa poskytnutia služby. V prípade reklamovania vád služieb objednávateľ a zhotoviteľ postupuje primerane podľa ustanovení tohto článku, pričom je zhotoviteľ povinný reklamované vady odstrániť v čo najkratšom technicky možnom čase.

#### **ČI. XIV** **Sankcie**

1. V prípade, ak bude objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny za dodanie diela alebo poskytnutie služieb technickej podpory, má zhotoviteľ nárok na úhradu úrokov z omeškania vo výške v zmysle platných právnych predpisov.

2. V prípade, ak bude zhotoviteľ v omeškaní s odovzdaním diela, má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2 % z ceny diela za každý, aj začatý deň omeškania zhotoviteľa a to až do okamihu odovzdania diela.
3. V prípade, ak bude zhotoviteľ v omeškaní s odstraňovaním vady alebo porúch diela, má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 % z odmeny za poskytovanie služieb technickej podpory za jedno zúčtovacie obdobie a to za každú začatú hodinu omeškania zhotoviteľa, pričom nárok na sankciu za nedodržanie príslušnej hodnoty SLA podľa prílohy č. 1 tým nie je dotknutý.
4. V prípade porušenia povinnosti zhotoviteľa počas celej doby platnosti a účinnosti zmluvy mať v platnosti a účinnosti a stanovenom rozsahu poistnú zmluvu podľa čl. IV ods. 13 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u zhotoviteľa nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny diela vrátane DPH, za každý jeden deň, v ktorom zhotoviteľ nemá platnú a účinnú poistnú zmluvu alebo poistná zmluva neobsahuje stanovené poistné krytie.
5. Ak zhotoviteľ neuzatvorí Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti podľa čl. IV ods. 14 tejto zmluvy, má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5000,- EUR.
6. V prípade porušenia povinnosti zhotoviteľa zachovávať mlčanlivosť podľa Čl. XI tejto zmluvy, má objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5000,- EUR, a to za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti.
7. Nárok na úhradu zmluvnej pokuty si objednávateľ uplatní písomnou výzvou. V písomnej výzve objednávateľ určí aj lehotu na zaplatenie, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia predmetnej výzvy.
8. Nárok na zaplatenie zmluvných pokút podľa tohto článku zmluvy však nevznikne po dobu, po ktorú bude zhotoviteľ v omeškaní s plnením svojich záväzkov v dôsledku preukázateľnej vyššej moci alebo preukázanej nedostatočnej súčinnosti alebo preukázaného omeškania zo strany objednávateľa. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky opatrenia pre ich splnenie, ktoré možno od nej spravodlivo vyžadovať. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
9. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je akokoľvek dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Nárok na náhradu škody je objednávateľ oprávnený uplatniť popri zmluvnej pokute v plnej výške. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutá povinnosť splnenia povinnosti, ktorá je prostredníctvom zmluvnej pokuty zabezpečená.

## **Čl. XV**

### **Trvanie zmluvy a ukončenie zmluvy**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy do uplynutia doby poskytovania služieb technickej podpory t. j. do uplynutia 12 mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu k dielu.
2. Platnosť a účinnosť zmluvy môže byť predčasne ukončená:
  - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
  - b) písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán,
  - c) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho nástupcu,
  - d) odstúpením od zmluvy niektorou zo zmluvných strán.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy zhotoviteľom, pričom za podstatné porušenie zmluvy zhotoviteľom sa považuje najmä porušenie povinností v zmysle čl. I ods. 1, čl. IV ods. 1, 3, 10, 12, 13, 14, čl. VI ods. 1, čl. X ods. 6, ustanovení čl. XI a čl. XIII ods. 8 tejto zmluvy.
4. Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny zhotoviteľa o viac ako 30 dní.
5. Odstúpenie od zmluvy musí byť písomné. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú doručením odstúpenia druhej zmluvnej strane. Pri odstúpení od zmluvy zostávajú zachované z nej vyplývajúce práva a povinnosti zmluvných strán do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy.
6. Zmluvu možno vypovedať v priebehu jej platnosti a účinnosti písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany, aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená druhej zmluvnej strane.
7. Ak dôjde k akémukoľvek zániku zmluvy pred dokončením diela:
  - a) zhotoviteľ má právo na zaplatenie ceny diela v rozsahu, v akom bolo dielo do dňa zániku zmluvy skutočne vykonané, v takom prípade budú vykonané práce doúčtované faktúrou,
  - b) zhotoviteľ je povinný písomne upozorniť objednávatel'a na všetky opatrenia, ktoré je potrebné vykonať na neukončenom diele v záujme odvrátenia akejkoľvek hrozacej škody,
  - c) zhotoviteľ je povinný odovzdať objednávatel'ovi neukončené dielo a všetku príslušnú dokumentáciu, doklady, zdrojové kódy a pod.
  - d) ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy z dôvodu na strane zhotoviteľa, nezapríčených objednávatel'om, má objednávateľ nárok na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli s obstaraním nového zhotoviteľa, ktorý dielo zrealizuje.
8. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia o zodpovednosti za škodu (škoda môže spočívať i v nákladoch objednávatel'a vynaložených objednávatel'om na realizáciu nového verejného obstarávania), nárokoch na uplatnenie zmluvných pokút, ochrane informácií, licencií a ostatných práv a povinností založených zmluvou, ktoré majú podľa zákona alebo zmluvy trvať i po jej ukončení.

9. V prípade akéhokoľvek ukončenia zmluvy je zhotoviteľ povinný poskytnúť objednávateľovi a osobám, ktoré určí objednávateľ maximálnu potrebnú súčinnosť za účelom plynulého a riadneho prevzatia činností podľa zmluvy alebo ich častí na objednávateľa alebo objednávateľom určené osoby tak, aby objednávateľovi nevznikla škoda, pričom zhotoviteľ sa zaväzuje túto súčinnosť poskytovať s odbornou starostlivosťou, bezplatne, zodpovedne v rozsahu, ktorý je možné od neho spravodlivo požadovať, a to do doby úplného prevzatia týchto činností objednávateľom alebo objednávateľom určenými osobami, najneskôr však do konca tretieho kalendárneho mesiaca po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.

## **ČI. XVI**

### **Osobitné ustanovenia**

1. Písomnosti podľa tejto zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom alebo elektronickými prostriedkami na e-mailovú adresu zmluvných strán uvedenú v tejto zmluve alebo na inú e-mailovú adresu oznámenú zmluvnou stranou. Elektronickými prostriedkami nie je možné zasielať odstúpenie od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo také dokumenty, o ktorých to výslovne ustanovujú platné právne predpisy, táto zmluva alebo u ktorých to vyplýva z povahy veci. Pokiaľ sú písomnosti doručované e-mailom, vyžaduje sa potvrdenie druhého účastníka zmluvy o prijatí písomnosti (elektronickými prostriedkami).
2. Písomnosti doručované poštou sa považujú za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a v prípade neprevzatia písomnosti uloženej u doručovateľa sa písomnosti považujú za doručené okamihom vrátenia zásielky odosielateľovi. V prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
3. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené okamihom potvrdenia adresáta o prijatí.
4. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti, resp. pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
5. Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak, akákoľvek korešpondencia a dokumenty súvisiace s touto zmluvou musia byť doručované adresátovi v slovenskom jazyku alebo s úradne overeným prekladom do slovenského jazyka. Náklady spojené s vyhotovením korešpondencie a dokumentov a/alebo náklady spojené s úradným prekladom korešpondencie a dokumentov do slovenského jazyka znáša odosielateľ korešpondencie alebo dokumentov.
6. Kontaktné osoby pre riešenie technických záležitostí a splnomocnené osoby:

Za poskytovateľa kontaktná osoba pre technické záležitosti: projektový manažér  
meno a priezvisko: XXX  
kontakt: XXX

Splnomocnená osoba poskytovateľa:

meno a priezvisko:  
kontakt:

Za objednávateľa kontaktná osoba pre technické záležitosti:  
meno a priezvisko: XXX  
kontakt: XXX

Splnomocnená osoba objednávateľa:  
meno a priezvisko: XXX  
kontakt: XXX

## **ČI. XVII** **Záverečné ustanovenia**

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluvné strany potvrdzujú, že si oznámili všetky skutkové a právne okolnosti, o ktorých k dátumu podpisu zmluvy vedeli alebo museli vedieť, a ktoré sú relevantné vo vzťahu k uzavretiu zmluvy.
3. Zmenu podmienok dohodnutých v zmluve po dobu jej platnosti a účinnosti môžu zmluvné strany meniť na základe písomnej dohody vyhotovenej vo forme datovaného a číslovaného dodatku k zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán. Zmena sídla a IT projektových manažérov zmluvných strán, nevyžaduje uzavretie dodatku k zmluve.
4. Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých dva rovnopisy obdrží zhotoviteľ a štyri rovnopisy obdrží objednávateľ.
5. Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
6. V prípade zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich zmluvu, sa zmluvné strany zaväzujú upraviť obsah zmluvy tak, aby bol v súlade s týmito predpismi a aby čo najviac zodpovedal pôvodnému účelu.
7. V prípade, že niektoré ustanovenia zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel zmluvy musí byť zachovaný.
8. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú jej prílohy:  
Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky  
Príloha č. 2 – Kópia poistnej zmluvy zhotoviteľa

9. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory v súvislosti s plnením alebo výkladom zmluvy budú prednostne riešiť vzájomným rokovaním s cieľom dohody o sporných skutočnostiach.
10. Zmluvné strany prehlasujú, že zmluva nebola uzavretá v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a že ich zmluvná voľnosť nebola obmedzená, že si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade akéhokoľvek rozporu alebo rozdielu medzi textom zmluvy a textom jej prílohy a dokumentáciou zákazky platia nasledovné výkladové pravidlá:
- a) v prípade akéhokoľvek rozporu ohľadom výkladu ustanovení zmluvy sa budú tieto ustanovenia vykladať tak, aby v čo najširšej miere zohľadňovali účel zákazky,
  - b) v prípade chýbajúcich ustanovení zmluvy budú použité ustanovenia dokumentácie zákazky,
  - c) v prípade rozporu medzi obsahom zmluvy a jej prílohami, platia prednostne ustanovenia zmluvy,
  - d) v prípade rozporu medzi ponukou zhotoviteľa a špecifikáciou zadania bude mať prednosť špecifikácia zadania.

V Bratislave, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

**Objednávateľ:**

**Zhotoviteľ:**

.....  
**Úrad pre dohľad nad zdravotnou  
Starostlivosťou**  
Ing. Renáta Bláhová, MBA, FCCA, LL.M.,  
Predsedníčka

.....  
**Partner Soft spol. s.r.o.**  
Juraj Michalka  
konateľ

## Opis predmetu zákazky

### a) všeobecná špecifikácia predmetu zákazky

Naprogramovanie a následná implementácia portálového riešenia na overovanie úmrtí s 12 mesačnou technickou podporou.

Vypracovanie detailného návrhu riešenia (Ďalej len ako „DNR“) najneskôr do 20 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

Požadovaný termín plnenia - do 50 dní odo dňa odovzdania DNR .

### b) funkčná špecifikácia predmetu zákazky (opis funkcií alebo účelu predmetu zákazky)

Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „ÚDZS“) poskytuje službu portálu úradu, ktorá slúži na overovanie úmrtí. Oprávnené osoby tak majú prístup k aktuálnym informáciám, ktoré sú pre nich kľúčové. Aktuálny portál je dostupný na: <https://emortes.portaludzs.sk>

### Požiadavky na portál:

1. Zosúladenie so zákonom č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“),
2. zosúladenie s vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (ďalej len „vyhláška o štandardoch“),
3. zosúladenie so zákonom č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
4. zosúladenie so smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora (ďalej len „smernica“),
5. integrácia na zdroj údajov potrebných pre overenie údajov o úmrtiach v portáli,
6. redizajn portálu v zmysle príslušnej legislatívy,
7. rozšírenie portálu o nové funkcionality ako (tabuľka cenovej kalkulácie tvorí Prílohu číslo.1) :
  - a. registrácia do portálu s využitím Azure Active Directory ako IAM,
  - b. možnosť elektronického podpísania žiadosti o registráciu/žiadosti o zmenu údajov s podrobným postupom pre používateľov,
  - c. prihlásenie do portálu bude realizované pomocou OAuth plug in-u,
  - d. vytvorenie autorizačného servera cez Azure open source na cloud,
  - e. správa používateľov,
  - f. logovanie aktivity používateľov a administrátorov. Denné logy budú zapisované do logovacích súborov, ktoré budú šifrované a uložené na serveri ÚDZS,

- g. dvojfaktorová autentifikácia (SMS, Email),
  - h. overenie úmrtí – individuálne,
  - i. overenie úmrtí – hromadne,,
  - j. administratívny modul na väzbovosť medzi oprávnenou osobou a poverenou osobou
  - k. nové standalone rest API s možnosťou overiť úmrtia jednotlivo alebo hromadne s rozšírením Swagger Documentation,
  - l. zber spätnej väzby a štatistík návštevnosti stránok,
  - m. vyhľadávanie - portál musí poskytovať funkcie na vyhľadávanie v obsahu, vrátane súborov linkovaných v obsahu,
8. manažment zdrojových dát pre publikovanie údajov na portáli,
  9. dodanie Content management system (CMS) pre napĺňanie portálu na platforme WordPress,
  10. návrh preferovaného zobrazenia jednotlivých stránok portálu tvorí Prílohu č. 2,
  11. odovzdanie zdrojového kódu web stránky,
  12. odovzdanie výstupných dokumentov : akceptačný protokol o splnení a dokončení predmetu zmluvy, dokument popisujúci nastavenia Azure Active Directory,
  13. školenie v rozsahu 2 hodín pre 2 administrátorov s odovzdaním školiacich manuálov v elektronickej forme (školenie musí obsahovať okrem iného aj proces zálohy web stránky, proces aktualizácie web stránky a proces obnovy web stránky zo zálohy),
  14. záručná doba na portál 12 kalendárnych mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu.

### **Technická podpora:**

Technická podpora je požadovaná počas 12 mesiacov. Úhrada za poskytnuté služby bude realizovaná štvrťročne po poskytnutí služby na základe dodaného štvrťročného reportu.

Rozsah technickej podpory:

1. Údržba a aktualizácia komponentov a aplikácií portálu,
2. údržba databáz, systémového prostredia a správa webových služieb,
3. aktualizácia komunikačných XML, XSD schém,
4. zriadenie a prevádzka Help Desku, Service Desku (príjem, spracovanie a dispečing požiadaviek a incidentov),
5. zaznamenanie všetkých žiadostí, ich klasifikáciu, určenie priority, vyriešenie resp. pridelenie konkrétnemu riešiteľovi,

6. komunikácia a koordinácia riešiteľských skupín vrátane tretích strán,
7. komunikácia s užívateľmi v súvislosti s riešením ich žiadostí o službu,
8. podpora užívateľov prostredníctvom vzdialeného prístupu,
9. reportovanie počtu a typov incidentov a servisných zásahov vyžiadaných zo strany ÚDZS. Súčasťou reportu musí byť : poradové číslo, dátum a čas nahlásenia (formát: DD.MM.YYY), dátum a čas ukončenia (formát: DD.MM.YYY) opis, status (otvorený, v procese riešenia, zrušený, vyriešený), meno žiadateľa. Report vyhotoví dodávateľ a predloží ho ÚDZS jedenkrát za štvrtrok ako prílohu k úhrade za poskytnuté služby,
10. monitorovanie a upozorňovanie na potrebné aktualizácie systémových komponentov z dôvodu potenciálneho bezpečnostného rizika,
11. konzultačné služby v rozsahu max. 5 hodín mesačne,
12. zabezpečenie všetkých prostredí v konzistentnom stave pre potreby testovania dodávaného riešenia,
13. databáza a dáta - štandardná profylaxia databáz (reindexácia, optimalizácia a iné).

Požiadavky na údržbu budú zo strany ÚDZS odosielané prostredníctvom Help Desk-u alebo e-mailom na adresu oznámenú dodávateľom. Maximálna doba medzi nahlásením požiadavky a začatím aktívnych krokov vedúcich k riešeniu požiadavky zo strany dodávateľa je 24 hodín od okamihu nahlásenia. Za okamih nahlásenia sa považuje okamih odoslania požiadavky zo strany ÚDZS. Dodávateľ je povinný riešiť požiadavku ÚDZS bezodkladne.

### c) Požadované SLA služby

Definícia pojmov:

1. Help Desk je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek ÚDZS.
2. Service Desk sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek ÚDZS a to cez aplikáciu Help Desk, v prípade potreby e-mailom, telefonicky alebo v odôvodnených prípadoch formou videokonferencie.
3. SLA je garantovaná dostupnosť služby vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže užívateľ používať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, k dĺžke celého sledovaného obdobia. Sledované obdobie je kalendárny mesiac (vyjadrený v minútach) a výsledná hodnota dostupnosti služby sa vyjadruje v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta smerom nahor.
4. SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

$$100\% \text{ SLA } [\%] = \frac{(\sum \text{minút/mesiac} - \sum \text{minút nedostupnosti/mesiac})}{\sum \text{minút/mesiac}} \times X$$

5. Doba nedostupnosti služby (vyjadrená v minútach) je doba, počas ktorej nemohla byť služba používaná v dohodnutej kvalite.

Dĺžka sledovaného obdobia:

Počet pracovných dní v mesiaci	Počet minút v pracovných dňoch v mesiaci v režime 10x5	Maximálny počet minút nedostupnosti portálu v pracovných dňoch v mesiaci
19	11400	456
20	12000	480
21	12600	504
22	13200	528
23	13800	552

6. V prípade nedodržania požadovanej SLA budú uplatnené sankcie za každý deň nedodržania požadovanej SLA nasledovne:

Úroveň SLA	Veľkosť sankcie
A $\geq$ 96%	žiadne sankcie
zníženie SLA o 0,1%	sankcia 1% z ceny štvrtročného paušálneho poplatku za každé zníženie SLA o 0,1%, maximálne do výšky štvrtročného paušálneho poplatku
klad: A v jednom mesiaci štvrťroka = 95,8%	sankcia = 2% z ceny štvrtročného paušálu
klad: A v troch mesiacoch štvrťroka = 95,5%	sankcia = 15% z ceny štvrtročného paušálu

7. Do celkového času trvania poruchy sa nezapočítavajú a za poruchu sa nepovažujú všetky nasledovné dôvody a doby:
- prerušenie poskytovania služby z dôvodu dohodnutej plánovanej údržby portálu, maximálne však 12 hodín v jednom dni
  - prerušenie poskytovania služby z dôvodu neplánovanej údržby odsúhlasenej ÚDZS, maximálne však 12 hodín v jednom dni
  - dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť ÚDZS
  - prerušenie poskytovania služby spôsobené ÚDZS zásahom do portálu
  - prerušenie poskytovania služby spôsobené prerušením elektrického napájania zariadení určených na poskytovanie služby v priestoroch ÚDZS
  - prerušenie poskytovania služby spôsobené poruchou na vnútorných rozvodoch vo vlastníctve ÚDZS, resp. vo vlastníctve tretej strany
  - doba, počas ktorej nebola poskytnutá potrebná súčinnosť zo strany ÚDZS

- i) doba prerušenia poskytovania služby z dôvodov okolností vyššej moci
8. Dostupnosť podpory služby. Vždy sa za takúto dobu považuje dostupnosť 24 x 7 pre aplikáciu HelpDesk.
  9. Odozva znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením zhotoviteľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra Dostupnosť podpory služby.
  10. Reakčná doba znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov zhotoviteľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od kategorizácie incidentu. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická dohoda s ÚDZS, vzdialené prístupenie do systému, príchod do miesta služby.
  11. Doba odstránenia poruchy je čas v minútach, hodinách resp. v dňoch, ktorý potrebuje zhotoviteľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v HelpDesku zhotoviteľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.
    - a. Chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
    - b. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu veľmi vysoká -> vysoká -> normálna.Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom HelpDesku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom zhotoviteľ obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plynie iba počas doby Dostupnosti služby.
  12. Náhradné riešenie je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo povoleným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkčnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
  13. Doba náhradného riešenia je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje zhotoviteľ na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
  14. Povolené náhradné zariadenie je zariadenie, ktoré môže zhotoviteľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
  15. Incident alebo porucha je stav portálu, pri ktorej dôjde ku čiastočnej alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
  16. Kategorizácia Incidentu/výpadku služby:
    - A – veľmi vysoká, kedy portál ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu IP aspoň v obmedzenom stave.
    - B – vysoká, kedy portál má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkčnosť je obmedzená. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu IP aspoň v obmedzenom stave.
    - C – normálna, kedy portál vykazuje výpadok menej dôležitej funkčnosti alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov, ale funkčnosť systému je obmedzená. Nie je spôsobená trvalá strata údajov alebo ich vážne poškodenie.
  17. Pracovný deň pre účely technickej podpory sa rozumie:

Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod., to znamená 10 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 241/1993 Z. z.“) alebo v inom právnom predpise.

18. Pracovná doba (alebo aj Pracovný čas) - Pre účely technickej podpory sa tým rozumie doba v čase od 08:00 hod. do 18:00 hod. počas pracovného dňa.

19. Mimopracovný čas pre účely technickej podpory sa rozumie: čas mimo pracovnej doby vrátane štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. alebo v inom právnom predpise

Technická podpora bude realizovaná cez 3 úrovne podpory s nasledujúcim označením:

- L1 (level 1, priamy kontakt ÚDZS) – jednotný kontaktný bod ÚDZS – podpora užívateľov
- L2 (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) – vybraná skupina garantov ÚDZS so znalosťou portálu a IS ÚDZS
- L3 (level 3, postúpenie požiadaviek od L2) – zhotoviteľ

Pre služby technickej podpory sú definované parametre:

- Dostupnosť a služba servis desku je prevádzkovaná v bežných pracovných dňoch v čase od 8:00 do 18:00. Na komunikáciu so službou servis desku je primárne určený nástroj na evidenciu a riadenie požiadaviek (Help Desk) s webovým rozhraním, ktorý je dostupný v režime 24x7.
- Konkrétny nástroj navrhne zhotoviteľ a na spôsobe používania sa dohodne zhotoviteľ s ÚDZS.
- Riešenie incidentov,
- Riešenie požiadaviek,
- Komunikáciu s užívateľmi.
- Požadovaná dostupnosť portálu je minimálne 96% a to počas bežnej pracovnej doby (ďalej aj režim 10x5). Pre účely tohto diela sa rozumie Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod., to znamená 10 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise.
- Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych požiadaviek na služby sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez aplikáciu HelpDesk. Hodnotenie kvalitatívneho plnenia zmluvy za každý mesiac (SLA report) vyhotoví zhotoviteľ a predloží ho ÚDZS spolu so štvrtročným reportom.

Ak zhotoviteľ nesplní kvalitatívne požiadavky na služby, ÚDZS je oprávnený uplatniť sankcie v zmysle zmluvy.

Zhotoviteľ vyvinie maximálne úsilie, aby odpovedal na požiadavky ÚDZS vznesené podľa dohodnutých postupov.

Požadované reakčné doby a doby vykonania opravy sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória incidentu/výpadku služby poruchy	reakčná doba/čas odstránenia
A- Veľmi vysoká	1 hodina/4 hodiny
B- vysoká	2 hodiny/1 deň
C- normálna	2 hodiny/1 týždeň

Požiadavky na technickú podporu komunikácie prostredníctvom WS:

Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu a súčinnosť pri riešení problémov, ktoré súvisia s prevádzkovaním WS, ktoré slúžia na komunikáciu medzi dielom a ostatnými IS ÚDZS ktoré sú pripojené na portál, prípadne IS ďalších inštitúcií.

**d) technická špecifikácia predmetu zákazky**

- Požadované na platforme Wordpress multisite,
- nasadené v prostrediach : TEST (vývojové) a PROD (produkčné),
- v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- dostupné z internetových prehliadačov (Chrome, Edge, Firefox, Opera, Safari),
- prispôsobené na mobilné zariadenia.

**Rozloženie eMortes**

Samostatná príloha.

