

# Zmluva o úrovni poskytovaných servisných služieb Harmonizovaného registračno-informačného systému (HRIS)

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní, v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

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

Č. zmluvy Objednávateľa: 209/2024/ÚKSÚP

Č. zmluvy Poskytovateľa: 27/2024

medzi:

Názov: **Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave**  
Sídlo: Matúškova 21, 833 16 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 00156582  
IČ DPH: 2021023026  
Zastúpená: Ing. Vladimír Urmanič  
Bankové spojenie (názov banky):  
Číslo účtu:  
Kód banky:  
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **YMS, a.s.**  
Sídlo: Hornopotočná 1, 917 01 Trnava  
IČO: 36224278  
IČ DPH: SK2020163090  
Osoba oprávnená konať: Ing. Lucia Dubná – podpredseda predstavenstva  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.:10037/T  
Bankové spojenie (názov banky):  
Číslo účtu:  
Kód banky:  
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

## PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom **Harmonizovaného registračno-informačného systému (HRIS)** ďalej ako „**Registračný softvér**“.
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť maintenance, servisnú a technickú podporu softvérového riešenia Informačného systému za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu SLA zmluvy k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

### 1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
  - a) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
  - b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
  - c) „**Dôvernou informáciou**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
    - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
    - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
    - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
    - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
  - d) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
  - e) **Vada** alebo tiež „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný

systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Riešenie a odstraňovanie väd, chýb, nedostatkov, porúch alebo akýkoľvek iných problémov SW aplikácie, brániacich jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúcich jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúcich čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky za účelom udržania jej funkčnosti.

- f) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.**
- g) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
- h) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- i) **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Informačného systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému.
- j) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- k) **„Bežný incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného

systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.

- l) **„Kritický incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- m) **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- n) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- o) **„SW“** alebo **„softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- p) **SW alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
- q) **„Metodický pokyn pre riadenie IT projektov“** znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- r) **„Metodika zabezpečenia“** je dokument špecifikovaný v bode 2.8 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- s) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
- t) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- u) **„Objednávkové služby“** sú služby popísané v bode 3.3 SLA Zmluvy.
- v) **„Paušálne služby“** sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- w) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- x) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.4 písm. a), tejto SLA Zmluvy.
- y) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.4 písm. b) tejto SLA Zmluvy.
- z) **„Služby“** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.

- aa) „**Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ je informačný systém Harmonizovaný registračno-informačný systém (HRIS) resp. Registračný softvér, ktorého maintenance, servisná a technická podpora je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- bb) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
- cc) „**Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov
- dd) „**Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- ee) „**Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS
- ff) „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- gg) „**Zákon o ITVS**“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- hh) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- ii) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
- jj) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto Zmluva o úrovni poskytovaných servisných služieb nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.

## 2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iný verejný obstarávateľ/obstarávateľ, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

- 2.5 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.7 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 2.8 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na [https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT\\_v2.0.pdf](https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf), ďalej ako „Metodika zabezpečenia“),
- 2.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.10 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

### 3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 **Predmetom tejto SLA Zmluvy sú služby maintenance, servisnej a technickej podpory** Registračného softvéru, určeného pre procesné riadenie podávania a spracovania žiadostí o použitie vybraných hnojív v zraniteľných územiach vyžadovaného legislatívou Nitrátovej smernice.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby podpory Registračného softvéru v nasledovnom rozsahu:

#### 3.2.1 Paušálne služby maintenance

- a) Objednávateľ má právo získať, bez ďalších poplatkov a po vzájomnom odsúhlasení, najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie SW aplikácie (upgrade) v rozsahu zakúpených licencií minimálne jedenkrát za obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ak sú tieto počas poskytovania služieb k dispozícii;
- b) Upgrade SW aplikácie pri prechode na vyššie verzie v prípade uvoľnenia vyššej verzie počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy;
- c) Upgrade novej verzie SW aplikácie v prípade uvoľnenia vyššej verzie využívaných podporných informačných systémov počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy;
- d) Dodanie administrátorskej podpory pri uprade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy);
- e) Aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri uprade SW aplikácie;

- f) Architektonické, systémové a užívateľské konzultácie k pripravovaným novým verziám (upgrade) SW aplikácie;
- g) Poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácii SW aplikácií, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie;
- h) Vývoj užívateľských zlepšení (update), napr. dizajnu, drobných zmien, ktoré neobsahujú podstatnú zmenu funkčnosti. Poskytovateľ je oprávnený realizovať drobné zmeny vo funkčnosti GUI.

(ďalej ako „**Paušálne služby**“)

### **3.2.2 Paušálne služby servisnej podpory**

- a) Riešenie a odstraňovanie väd, chýb, nedostatkov, porúch alebo akýkoľvek iných problémov SW aplikácie, brániacich jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúcich jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúcich čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky za účelom udržania jej funkčnosti;
- b) Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb servisnej podpory je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

(ďalej ako „**Paušálne služby**“)

### **3.2.3 Objednávkové služby technickej podpory**

- a) Analýza a odstránenie havarijných stavov serverového pracoviska SW aplikácie a príslušných integračných rozhraní na spolupracujúce systémy Objednávateľa;
- b) Reinštalácie komponentov SW aplikácie podľa požiadaviek Objednávateľa;
- c) Inštalácia nových pracovísk SW aplikácie, popr. integrácia na nové prostredia u Objednávateľa alebo vyžiadané Objednávateľom na 3.strany;
- d) Zaškolenie na pracovisku Objednávateľa (on site) alebo Poskytovateľ po zásahu technickej podpory, reinštalácii SW aplikácie, alebo nutného operačného, databázového alebo iného systému, popr. zaškolenie podľa požiadavky Objednávateľa;
- e) Priame telefonické konzultácie určených osôb Objednávateľa s personálom Technickej podpory Poskytovateľa;
- f) Odstraňovanie havarijných a nefunkčných stavov SW aplikácie, ktoré nie sú spôsobené chybou v programovom kóde (dátová nekonzistencia, spolupráca s operačnými/databázovými systémami, integračnými platformami a pod.);
- g) Úprava a spracovanie dát zabezpečujúcich prevádzku SW aplikácie;
- h) Aktualizácia dátového modelu a naviazaných funkcií SW aplikácie podľa požiadavky Objednávateľa;
- i) Technická podpora pri obnove, úprave a zceľovaní dát podľa požiadavky Objednávateľa;
- j) Zmena a/alebo úprava (doplnenie, rozšírenie) SW aplikácie na základe žiadosti Objednávateľa;
- k) Integrácia na systém IS GSAA a to v rozsahu preberania hraníc užívania pre registrovaných užívateľov.

(ďalej ako „**Objednávkové služby**“)

- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z bodu **3.2.3** tejto Zmluvy.
- 3.4 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa všetkých paušálnych služieb a objednávkových služieb.
- 3.5 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.6 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.8 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

#### **4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja). V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 4 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie



vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.

- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

## **5. RIEŠENIE INCIDENTOV**

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) Bežné incidenty,
  - b) Kritické incidenty,
  - c) Nekritické incidenty.
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
- a) pri Bežných incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 2 pracovných dní v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
  - b) pri Kritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 4 pracovných hodín od momentu nahlásenia kritického incidentu,
  - c) pri Nekritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 1 pracovného dňa v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
  - d) pri Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 4 pracovných hodín v rámci časového pokrytia od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike od pondelka do piatku mimo štátnych sviatkov a dní pracovného voľna od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do

- b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
- a) Bežný incident najneskôr do 6 pracovných dní,
  - b) Kritický incident najneskôr do 2 pracovných dní,
  - c) Nekritický incident najneskôr do 4 pracovných dní,
  - d) Bezpečnostný (kritický) incident najneskôr do 2 pracovných dní.
- 5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom. Hlásenia, ktoré prídu do informačného systému pre správu požiadaviek po 16,00 hod, budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
  - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
  - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

## 6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytovateľ predloží dokumentáciu k **Paušálnym službám**, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2.1 a 3.2.2 SLA Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami.
- 6.2 Objednávateľ je oprávnený pred podpisom SLA Zmluvy Zmluvnými stranami zaslať pripomienky k dokumentácií **Paušálnych služieb** a rozsahu v akom budú poskytované najneskôr 10 kalendárnych dní pred podpisom SLA zmluvy Zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný v lehote do podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami, pripomienky zapracovať alebo odmietnuť ich zapracovanie, pričom záverečnú podobu Paušálnych služieb vrátane rozsahu a mieri ich poskytovanie potvrdia Zmluvné strany podpisom SLA Zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným **Paušálnym službám** v elektronickej forme na CD, DVD alebo inom pamäťovom nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
- 6.4 Vyhodnotenie poskytnutých **Paušálnych služieb** Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne

prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.

- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu **Objednávkových služieb**, ktorých rozsah zodpovedá č. 3.2.3 SLA Zmluvy je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

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

- 6.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia **Objednávkových služieb** prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, a tiež **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
- 6.7 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie **Objednávkových služieb** akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 5 SLA Zmluvy.
- 6.8 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

## 7. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA

Zmluvy (diela) alebo jeho časti s výnimkou prípadov, ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.

7.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:

- a) Za Kritické vady sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B;
- b) O Bežné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám úrovne C. V prípade menej zásadných väd nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.

7.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho, o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,

- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

#### 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- e) nieť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

#### 8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

### 9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

#### 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v maximálnej výške 49 500 EUR (slovom: štyridsaťdeväťtisícpäťsto eur) bez DPH resp. 59 400 EUR (slovom: päťdesiatdeväťtisícštyristo eur) s DPH za:

- a) Paušálne služby maintainance podľa bodu 3.2.1 vo výške 12 500 EUR (slovom: dvanásťtisícpäťsto eur) bez DPH resp. 15 000 EUR (slovom: pätnásťtisíc eur) s DPH mesačne;
- b) Paušálne služby servisnej podpory podľa bodu 3.2.2 vo výške 16 000 EUR (šestnásťtisíc eur) bez DPH resp. 19 200 EUR (slovom: devätnásť tisícdvesto eur) s DPH mesačne;
- c) Objednávkové služby technickej podpory podľa bodu 3.2.3 v rozsahu maximálne 300 človekohodín vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy, maximálne do výšky 21 000 EUR (slovom: dvadsaťjedentisíc eur) bez DPH resp. 25 200 EUR (slovom: dvadsaťpäťtisíc dvesto eur) s DPH.

#### 9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) a 9.1b) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. V prípade, že účinnosť Zmluvy nastane počas kalendárneho mesiaca, Objednávateľ uhradí poplatky za neuhradené obdobie kalendárneho mesiaca v prvej faktúre vystavenej Poskytovateľom podľa bodov 8.1a) a 8.1.b). Pre vylúčenia akýchkoľvek pochybností s a Zmluvné strany dohodli, že neuhradené obdobie podľa predchádzajúcej vety bude obdobím, vyčísleným v dňoch z predmetného kalendárneho mesiaca, v ktorých sa služby podľa tejto Zmluvy skutočne poskytovali. .
- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu c) a 9.1c) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
- 9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.8 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

## 10. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 10.4 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy SLA (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle tejto Zmluvy SLA (ďalej ako „**preexistenčný zdrojový kód**“).
- 10.5 Vytvorený zdrojový kód Informačného systému vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám,

ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

- 10.6 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

## 11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutie Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- d) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňovať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- e) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW),
- f) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenty obchodne nedostupný proprietárny SW).
- g) použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistenty open source SW),

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly tejto SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy tvorí Prílohu č. 1. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
- 11.3 Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.

- a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
  - b) Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
- 11.4 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľ nevníkajú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.5 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťami plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.6 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
  - b) Ide o „preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.
  - c) Ide o „preexistenčný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je



v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

- 11.7 Za predpokladu, že licencie bodu 11.6 tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
- 11.8 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.9 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistenčný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.10 Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 11.11 Poskytovateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.12 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2, 11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
- 11.13 Autorské diela, preexistenčné proprietárne SW diela alebo preexistenčné open source diela je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

## **12. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 12.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 12.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.

- 12.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 12.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
  - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
  - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
  - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

### **13. BEZPEČNOSŤ**

- 13.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 13.2 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.
- 13.3 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 zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

- 13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
  - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
  - 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 funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou 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, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
  - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
  - k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
  - l) 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.

## 14. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
- 14.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;

- b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
  - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
  - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
  - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
  - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 14.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno a funkcia:
    - ii. Telefonický kontakt:
    - iii. e-mail:
  - b) Za Poskytovateľa:
    - iv. Meno a funkcia:
    - v. Telefonický kontakt:
    - vi. e-mail:
- 14.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.

## **15. SÚČINNOSŤ**

- 15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. a), 8.2 písm. a) a čl. e) tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

## **16. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV**

- 16.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť

svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.

- 16.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 16.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 16.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 16.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

## **17. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

- 17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.
- 17.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nebanlivosti.
- 17.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak

nevhodnosť nemožno zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nesprávneho zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na nesprávnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

- 17.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 17.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 17.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

## **18. SUBDODÁVATELIA**

- 18.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 18.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 18.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 6.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 18.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 SLA

Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 6 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.

- 18.6 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 SLA Zmluvy.
- 18.7 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „Subdodávateľa“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 18.8 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.9 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.10 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

## 19. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 19.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **0,5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 19.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,5% z celkovej ceny Služby.
- 19.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,1% z celkovej ceny Služby.
- 19.4 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.

- 19.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

## 20. ZMENY ZMLUVY

- 20.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 20.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 20.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

## 21. UKONČENIE ZMLUVY A PREDLŽENIE ZMLUVY

- 21.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- c) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - d) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - e) odstúpením od SLA Zmluvy,
  - f) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 1-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 21.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 21.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 21.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 21.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto SLA Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre



odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy o dielo z dôvodov v zmysle článku 19 tejto SLA Zmluvy.

- 21.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 21.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 21.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 21.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 21.9 V prípade zániku SLA zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 19 SLA zmluvy.

## **22. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 22.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 22.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 3 mesiace odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 22.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
- 22.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prerokovania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 22.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takehoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmerom a v prípade neúspechu sú na prerokovanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 22.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Opis predmetu zákazky: Služby maintenance, servisnej a technickej podpory pre Registračný softvér.
  - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
  - c) **Príloha č. 3:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
  - d) **Príloha č. 4:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
  - e) **Príloha č. 5:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
  - f) **Príloha č. 6:** Zoznam subdodávateľov.
- 22.7 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (6) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (4) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 22.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa 02.10.2024

**Objednávateľ:**

**Poskytovateľ:**

---

**verejný obstarávateľ/obstarávateľ**

---

**YMS, a.s.**

Meno: Ing. Vladimír Urmanič

Meno: Ing. Lucia Dubná

Funkcia: generálny riaditeľ

Funkcia: podpredseda predstavenstva

## **Príloha č. 1: Špecifikácia služieb maintenance, servisnej a technickej podpory pre Registračný softvér**

### **Paušálne služby maintenance**

Paušálne služby maintenance Registračného softvéru oprávňujú objednávateľa získať, bez ďalších poplatkov a po vzájomnom odsúhlasení, najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie SW aplikácie (upgrade) v rozsahu zakúpených licencií minimálne jedenkrát za obdobie platnosti a účinnosti Zmluvy SLA, ak sú tieto počas poskytovania služieb k dispozícii.

Poskytované služby maintenance zahŕňajú:

- Upgrade SW aplikácie pri prechode na vyššie verzie v prípade uvoľnenia vyššej verzie počas platnosti a účinnosti Zmluvy SLA;
- Upgrade novej verzie SW aplikácie v prípade uvoľnenia vyššej verzie využívaných podporných informačných systémov počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy;
- Dodanie administrátorskej podpory pri uprade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy);
- Aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri uprade SW aplikácie;
- Architektonické, systémové a užívateľské konzultácie k pripravovaným novým verziám (upgrade) SW aplikácie;
- Poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácií SW aplikácií, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie;
- Vývoj užívateľských zlepšení (update), napr. dizajnu, drobných zmien, ktoré neobsahujú podstatnú zmenu funkčnosti. Poskytovateľ je oprávnený realizovať drobné zmeny vo funkčnosti GUI.

### **Paušálne služby servisnej podpory**

Paušálne služby servisnej podpory Registračného softvéru sú poskytované v rozsahu riešenia a odstraňovania väd, chýb, nedostatkov, porúch alebo akýkoľvek iných problémov SW aplikácie, brániacich jej riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd SW aplikácie, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúcich jej čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúcich čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jej používania/prevádzky za účelom udržania jej funkčnosti.

Pomoc a podporu pri riešení vzniknutých väd rieši Poskytovateľ primárne prostredníctvom systému Helpdesk, ktorý slúži na evidenciu väd, evidenciu statusov riešenia jednotlivých incidentov.

V prípade vzniku väd sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi údržbu SW aplikácie počas pracovných dní v týždni od pondelka do piatku, 8 hodín denne, v čase od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike. Hlásenia, ktoré prídu do Helpdesk po 16,00 hod, budú chápané ako by sa objavili na začiatku nasledujúceho pracovného dňa.

Na účely plnenia servisnej podpory budú vady rozdelené do troch kategórií:

- Vada kategórie A – SW aplikácia nie je použiteľná vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jej činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.
- Vada kategórie B – funkčnosť SW aplikácie je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa.
- Vada kategórie C – ostatné drobné vady SW aplikácie, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B.

Doba zásahu - záväzný čas odstránenia vady, počítaný medzi nahlásením vady Objednávateľom a jej odstránením Poskytovateľom. (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od okamihu zadania požiadavky technickej podpory do doby uzatvorenia požiadavky Poskytovateľom (v prípade poskytovania technickej podpory).

Doba odozvy - reakčná doba Poskytovateľa, počítaná od nahlásenia vady Objednávateľom do nástupu na jej definovanie/odstránenie (v prípade poskytovania servisnej podpory), resp. čas od zadania požiadavky na technickú podporu zo strany Objednávateľa po akceptovanie v systéme zo strany Poskytovateľa (v prípade poskytovania technickej podpory).

Poskytovateľ navrhuje pri poskytovaní servisnej podpory SW aplikácie dodržať nasledovné časy plnenia, za predpokladu ich nahlásenia Objednávateľom:

Katégoria vady	Doba odozvy	Doba zásahu
A	4 pracovné hodiny	2 pracovné dni
B	1 pracovný deň	4 pracovné dni
C	2 pracovné dni	6 pracovných dní

Zaradenie vady do príslušnej kategórie bude prvotne na posúdení Objednávateľa, v prípade rozporu o zaradení vady budú zmluvné strany rokovať o zaradení vady do príslušnej kategórie.

Za službu servisnej podpory Registračného softvéru sa nebude považovať odstraňovanie chýb a väd, ktoré vzniknú v dôsledku nedodania riadneho a bezchybného plnenia Poskytovateľom.

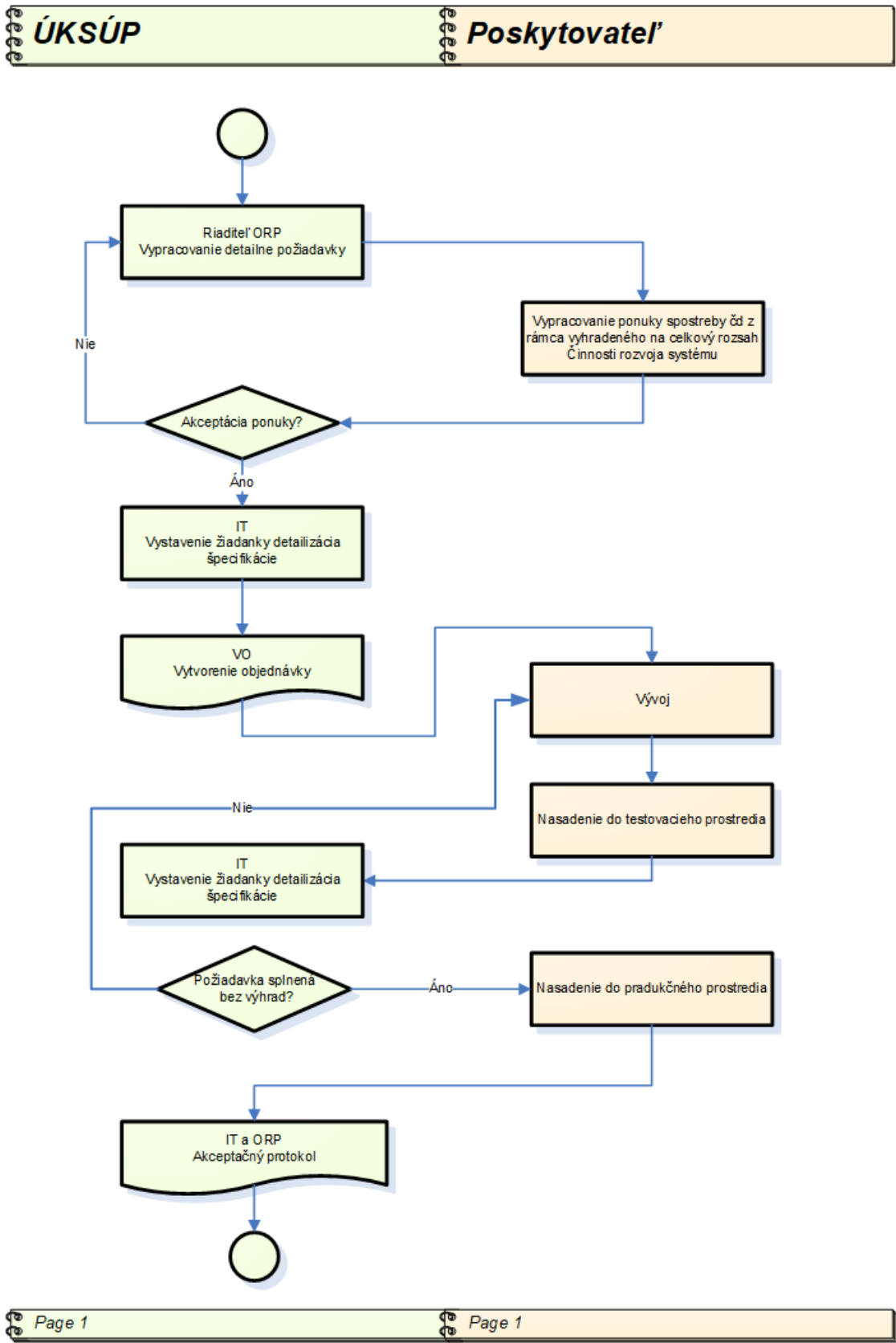
### **Objednávkové služby technickej podpory**

Objednávkové služby technickej podpory Registračného softvéru sú poskytované v nasledovnom rozsahu:

- Analýza a odstránenie havarijných stavov serverového pracoviska SW aplikácie a príslušných integračných rozhraní na spolupracujúce systémy Objednávateľa;
- Reinštalácie komponentov SW aplikácie podľa požiadaviek Objednávateľa;
- Inštalácia nových pracovísk SW aplikácie, popr. integrácia na nové prostredia u Objednávateľa alebo vyžiadané Objednávateľom na 3.strany;
- Zaškolenie na pracovisku Objednávateľa (on site) alebo Poskytovateľ po zásahu technickej podpory, reinštalácii SW aplikácie, alebo nutného operačného, databázového alebo iného systému, popr. zaškolenie podľa požiadavky Objednávateľa;
- Priame telefonické konzultácie určených osôb Objednávateľa s personálom Technickej podpory Poskytovateľa;
- Odstraňovanie havarijných a nefunkčných stavov SW aplikácie, ktoré nie sú spôsobené chybou v programovom kóde (dátová nekonzistencia, spolupráca s operačnými/ databázovými systémami, integračnými platformami a pod.);
- Úprava a spracovanie dát zabezpečujúcich prevádzku SW aplikácie;
- Aktualizácia dátového modelu a naviazaných funkcií SW aplikácie podľa požiadavky Objednávateľa;
- Technická podpora pri obnove, úprave a zcelovaní dát podľa požiadavky Objednávateľa;
- Zmena a/alebo úprava (doplnenie, rozšírenie) SW aplikácie na základe žiadosti Objednávateľa;
- Integrácia na systém IS GSAA a to v rozsahu preberania hraníc užívania pre registrovaných užívateľov.



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



**Príloha č. 3: Objednávkový formulár na Objednávkové služby**

Číslo podnetu:	<b>Objednávkový formulár podnetu č. _____</b>
Organizácia:	
Žiadateľ:	
Telefón:	
Email:	
Projektový manažér:	
Dátum vystavenia objednávky:	
Zapísané v ServiceDesk dňa:	
Podnet:	<input type="checkbox"/> úprava výstupu <input type="checkbox"/> nový výstup <input type="checkbox"/> oprava údajov <input type="checkbox"/> chyba <input type="checkbox"/> nová funkcia <input type="checkbox"/> úprava funkcie <input type="checkbox"/> nefunkčnosť <input type="checkbox"/> školenie <input type="checkbox"/> konzultácia <input type="checkbox"/> požiadavka <input type="checkbox"/> nový modul <input type="checkbox"/> porucha <input type="checkbox"/> rola databáza <input type="checkbox"/> grafika <input type="checkbox"/> číselník <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> export príručka <input type="checkbox"/> import <input type="checkbox"/> tlač <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> reklamácia <input type="checkbox"/> iné _____
Priorita podnetu:	<input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Vysoká
Štandardný podnet:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Názov IS:	
Stručný popis riešenia podnetu definovaný v objednávke:	

**Príloha č. 4: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**

<b>Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb</b>	
Analýza riešenie podnetu, spracovanie funkčnej špecifikácie a návrh riešenia:	
Rozsah prácnosti implementácie riešenia podnetu v ČH:	Projektový manažér – ____ ČH Procesný analytik – ____ ČH Procesný metodik – ____ ČH Programátor, vývojár – ____ ČH Systémový inžinier, administrátor – ____ ČH Školiteľ, tester – ____ ČH
Návrh implementácie riešenia podnetu:	
Návrh testovania a akceptácie riešenia podnetu:	
Návrh harmonogramu riešenia podnetu:	
Termín ukončenia a odovzdania riešenia podnetu:	
Požadovaná súčinnosť Objednávateľa:	
Školenie (rozsah v ČH/rola):	
Detailný popis riešenia podnetu:	
Vyhodnotenie rizík súvisiacich s riešenia podnetu:	
Vyhodnotenie požiadaviek na bezpečnosť IS v súvislosti s realizáciou riešenia podnetu:	
Identifikácia prostredia:	<i>(napr. aplikačné - špecifikujte prostredie, v ktorom bude riešenie podnetu realizované)</i>
Ústupový plán:	<i>(Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie riešenia podnetu)</i>
Nedostupnosť IS:	<i>(Špecifikujte aké IS budú mimo produkčnej prevádzky a či je takéto prerušenie potrebné)</i>



Zoznam modulov:	<i>(Pre aplikačný SW - uveďte zoznam všetkých modulov, ktorých sa prerušenie z dôvodu realizácie dotkne)</i>		
Odhadovaný čas:	..... hod. (Samotná implementácia – čas nedostupnosti) Odhadovaný čas na obnovy ..... hod. (v prípade neúspešnej realizácie)		
Cena v eurách bez DPH/s DPH			
Štúdiu vypracoval:	<i>(Meno a priezvisko, podpis)</i>		Dátum:
Prílohy:	<input type="checkbox"/> Priebeh riešenia podnetu <input type="checkbox"/> Implementácia do testovacieho prostredia <input type="checkbox"/> Implementácia do produkčného prostredia		
Vyjadrenie Objednávateľa:	Schvaľujem/neschvaľujem realizáciu riešenia podnetu Dátum:                      Meno a priezvisko:                      Podpis:		

## Príloha č. 5: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

### VZOR Akceptačný protokol

Podnet č. ....

Podľa Zmluvy o poskytovaní služieb zo dňa ..... (ďalej len „Zmluva“)

Poskytovateľ: ....., so sídlom ..... IČO: .....

odovzdáva

a Objednávateľ: Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave, Matúškova 21, 833 16, Bratislava, IČO: 00 156 582

preberá/nepreberá\* plnenie predmetu Zmluvy v rozsahu

*(popis preberaného plnenia)*

bez väd/s vadami \* uvedenými nižšie

.....

s termínom odstránenia väd do .....

a bez výhrad/s výhradami\* uvedenými nižšie

.....

s termínom odstránenia výhrad do .....

a poskytovateľ je/nie je\* oprávnený označiť podnet v ServiceDesk za ukončený.

### Záver akceptácie

.....

Príloha: Pracovný list podnetu z objednávky č. \_\_\_\_\_ \*\*

Za Poskytovateľa odovzdal:

Za Objednávateľa prevzal:

V ....., dňa .....

V ....., dňa .....

Meno a priezvisko oprávnenej osoby za  
Poskytovateľa .....

Meno a priezvisko oprávnenej osoby za  
Objednávateľa .....

.....  
Podpis oprávnenej osoby za Poskytovateľa

.....  
Podpis oprávnenej osoby za Objednávateľa

*\*nehodiace sa prečiarknite*

*\*\*len v prípade poskytnutia služieb úprav IS na základe objednávky*

## Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov

### ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Na dodaní plnenia Zmluvy o úrovni poskytovaných servisných služieb pre Registračný softvér

- sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet uskutoční Poskytovateľ vlastnými kapacitami.\*
- sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:\*

P. č.	Meno a priezvisko alebo obchodné meno alebo názov subdodávateľa Adresa sídla alebo miesta podnikania	Identifikačné číslo alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené identifikačné číslo	Meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	IČO	Podiel plnenia zo Zmluvy v %	Predmet subdodávok

\*Nehodiace sa prečiarknite