Príloha č. 2 SP

Uchádzač vyplní červeno vyznačené časti

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

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

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

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

Adresa organizácie: Štúrova 2, 812 85 Bratislava

IČO: 00166481

Krajina: Slovenská republika (SR)

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

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

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

Ing. Marta Srnková

Mgr. Marián Kuna

Telefón: +421 2 20837 749

+421 2 20837 240

E-mail: [marta.srnkova@genpro.gov.sk](mailto:marta.srnkova@genpro.gov.sk)

[marian.kuna@genpro.gov.sk](mailto:marian.kuna@genpro.gov.sk)

(ďalej len **„Objednávateľ“**)

a

1. **Obchodné meno:**

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Krajina:

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu, oddiel: ,vložka č.

Internetová adresa organizácie (URL):

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

Telefón: +421

Fax: +421

E-mail:

Konajúca prostredníctvom:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

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

**Článok 2**

**Definície pojmov**

1. **Autorský zákon**

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

1. **Človekohodina**

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

1. **IS Objednávateľa**

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

1. **Servisné služby**

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

**4.a. Služby prevádzkovej podpory**

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

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

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

**4.b. Služby údržby**

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

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

**4.c Služby rozvoja IS Objednávateľa**

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

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

1. **Maintenance SW produktov 3. strán**

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

1. **Legislatívna zmena**

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

1. **Legislatívny update**

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

1. **SW infraštruktúra**

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

1. **SW komponent**

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

1. **SW modul**

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

1. **Funkcia SW modulu**

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

1. **SW produkty 3. strán**

Pod pojmom SW produkt 3. strany sa rozumie SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.

1. **Požiadavka**

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

1. **Problém**

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

1. **Konzultácia**

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

1. **Dotaz**

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

1. **Reakčná doba**

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

1. **Kritický problém**

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

1. **Závažný problém**

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

1. **Nekritický problém**

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

1. **Doba neutralizácie problému**

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

1. **Tretia strana**

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

1. **Vzdialené pripojenie**

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

1. **Elektronický systém pre správu požiadaviek**

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

1. **Mesačná správa monitorovania infraštruktúry**

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

1. **Zákon o registri partnerov verejného sektora**

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

1. **Úroveň servisnej podpory**

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

1. **Fyzická infraštruktúra**

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

**Článok 3**

**Predmet SLA**

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

**Článok 4**

**Spôsob plnenia**

1. **Služby prevádzkovej podpory** 
   1. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi úroveň servisnej podpory, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA.
2. **Legislatívny update a Služby údržby**
   1. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na vykonanie každého legislatívneho updatu a poskytnutie Služieb údržby. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
   2. Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od zložitosti požadovanej služby písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.
3. **Objednávka maintenance SW komponentov 3. strán**
   1. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na maintenance SW komponentov 3. strán, uvedených v Prílohe č. 6 v trvaní najmenej 12 mesiacov plynúcich od 1.9.2022. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred uplynutím objednaného maintenance oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom maintenance SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná maintenance určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať maintenance daného SW produktu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
   2. Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.
4. **Objednávka služieb a dodávok nad rámec paušálnej platby**

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

**Článok 5**

**Miesto a čas plnenia**

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

**Článok 6**

**Prevádzkový výbor**

1. Zriaďuje sa Prevádzkový výbor (ďalej aj „PV“). Účelom PV je zabezpečiť naplnenie účelu tejto SLA, podieľať sa na riadení plnenia SLA a odstraňovať nezrovnalosti vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto SLA. PV koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto SLA. PV najmä:

a) posudzuje projektové zámery na prevádzku, údržbu a rozvoj IS Objednávateľa z hľadiska strategického, bezpečnostného, finančného a legislatívneho,

b) prijíma odporúčania v oblasti rozvoja a inovácie IS Objednávateľa v súlade s platnými dokumentmi informatizácie verejnej správy,

c) prijíma odporúčania o schválení alebo neschválení predloženého Návrhu na zmenu,

d) navrhuje zmeny v organizačnej, procesnej a informačnej oblasti prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa a odporúča prijatie rozhodnutí podpory prevádzky,

e) predkladá návrhy na zmenu SLA,

f) prerokúva, hodnotí a navrhuje možnosti skvalitnenia prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa,

g) vypracúva odporúčania v oblasti koordinácie projektov súvisiacich s IS Objednávateľa.

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

**Článok 7**

**Cena**

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

bez DPH ................ Eur,

20 % DPH a výška DPH ................ Eur,

vrátane DPH ................. Eur.

**Článok 8**

**Platobné podmienky**

1. **Servisné služby:**
   1. Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
   2. Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb.
2. **Maintenance SW produktov 3. strán**
   1. Ceny za Maintenance SW produktov 3. strán v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi vopred minimálne na obdobie 12 mesiacov.
   2. Faktúru za Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch. Nedeliteľnou prílohou faktúry je potvrdenie vendora o zakúpení maintenance s uvedením obdobia, na ktoré bol zakúpený.
   3. Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Maintenance SW produktov 3. strán.
3. **Iné služby**

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

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

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

**Článok 9**

**Postup pri riešení problémov a požiadaviek**

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

**Článok 10**

**Uzatváranie požiadaviek**

1. Obidve Zmluvné strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:
   1. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP, čo sa považuje automaticky za akceptovanie.
   2. ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
   3. problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje a zároveň odporučí postup vyriešenia vzniknutého problému, ak je to z pozície znalosti charakteru SW produktov tretích strán možné,
   4. problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
   5. problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
   6. problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
   7. problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
   8. riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
   9. hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

**Článok 11**

**Práva a povinnosti Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa stanoveným oprávnenou osobou Objednávateľa, alebo Osobou poverenou Koordinátorom projektu prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od Poskytovateľa požadovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení SLA všetky všeobecne záväzné právne predpisy.
4. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti podľa SLA a dodržiavať pokyny Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa, nevhodnú povahu pokynov alebo na ich rozpor s ustanoveniami SLA a/alebo ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, ak Poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nedostatočná súčinnosť Objednávateľa, nevhodné alebo s SLA a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny prekážajú v riadnom plnení SLA, je Poskytovateľ povinný jej splnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení SLA podľa daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné SLA prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jej splnenie.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
6. Poskytovateľ je povinný po akceptácii diela objednávateľom vytvoreného podľa čl. 13 a tiež po akýchkoľvek zmenách a úpravách dokumentácie a aplikačného programového vybavenia spadajúceho pod túto SLA bez zbytočného odkladu túto uložiť v repozitári zdrojového kódu a dokumentácie prevádzkovaného na technických prostriedkoch objednávateľa. Za úplnosť a aktuálnosť obsahu repozitára zdrojového kódu a dokumentácie s aktuálnym stavom podľa SLA zodpovedá Poskytovateľ.
7. V prípade, ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností tejto SLA využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.
8. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený menovať projektového manažéra Poskytovateľa, vykonáva fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo z právnych predpisov, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
9. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. V prípade, ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, podmienku podľa predchádzajúcej vety musia splniť všetky tieto subjekty, ak im táto povinnosť vyplýva v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
10. Ak má Poskytovateľ v úmysle zadať plnenie predmetu SLA ďalším čiastkovým Poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ"), a to buď v celom rozsahu alebo čiastočne, môže tak urobiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
11. Ak Poskytovateľ používa na plnenie predmetu SLA subdodávateľov, tvorí ich zoznam Prílohu č. 7 tejto SLA. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 7 tejto SLA, a to bezodkladne.
12. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
13. Poskytovateľ je povinný na plnenie SLA použiť kľúčových expertov, ktorých uviedol vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti na Verejnom obstarávaní a ktorých Poskytovateľ uviedol v Prílohe č. 8 ku dňu podpisu tejto SLA, a to počas doby trvania tejto SLA.
14. Poskytovateľ má povinnosť vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny kľúčových expertov, ktorých používa pri plnení SLA. V prípade, ak niektorý z kľúčových expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia kľúčového experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje kľúčovému expertovi riadne vykonávať plnenie podľa tejto SLA, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet kľúčových expertov, aký bol stanovený vo Verejnom obstarávaní. Pri zmene kľúčového experta, musí tento kľúčový expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Verejnom obstarávaní. O zmene osoby kľúčového experta alebo experta rozhoduje PV.
15. Poskytovateľ je povinný do 10 pracovných dní odo dňa podpisu tejto SLA predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jeden milión euro), vrátane dokladu preukazujúceho, že má uhradené poistné za obdobie podľa predmetnej poistnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania SLA. V prípade, ak je poistná zmluva uzatvorená na dobu neurčitú, Poskytovateľ je povinný kedykoľvek a bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poistného za príslušné obdobie a predložiť mu príslušnú poistnú zmluvu.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne poskytovať súčinnosť podľa č. 19 tejto SLA novému budúcemu poskytovateľovi služieb a to v období najmenej 4 mesiace pred ukončením SLA, za predpokladu, že súčasná SLA nebude so súčasným poskytovateľom predĺžená.
17. Porušenie ktoréhokoľvek záväzku Poskytovateľa podľa ods. 5, 6, 15 tohto článku SLA a podľa Prílohy č. 12 (Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností) znamená podstatné porušenie SLA Poskytovateľom.

**Článok 12**

**Povinnosti Objednávateľa**

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

**Článok 13**

**Licenčné ustanovenia**

Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu tejto SLA poskytnuté plnenie, alebo jeho časť, môže mať povahu, prípadne môže zahŕňať jedno alebo viac autorských diel podľa Autorského zákona, ktoré boli vytvorené alebo ktorých vytvorenie bolo poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto SLA (ďalej ktorékoľvek z nich len „**Autorské dielo**“). Výhradným vlastníkom takto vytvoreného autorského diela je Objednávateľ vrátane majetkových práv v súlade s § 90 a nasl. Autorského zákona.

**Diela Poskytovateľa - Dokumenty**

2.1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať každý Dokument vytvorený v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA (napr. podrobná analýza požiadaviek, funkčný a technický návrh, procesný model, dátový model, architektúra riešenia, bezpečnostná dokumentácia, atď.) počas celej doby trvania majetkových práv na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré boli vytvorené alebo na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa a to:

a.) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnoženín,

b.) verejné rozširovanie jeho originálu a/alebo rozmnoženín vypožičaním alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva ako predajom osobám, ktorým Objednávateľ udelil súhlas na použitie dokumentu podľa bodu 2.1. tohto článku a/alebo osobám, na ktoré Objednávateľ postúpil právo používať dokument podľa bodu 2.1. tohto článku,

c.) jeho spracovanie, úpravy a preklad, a to aj tretími stranami.

2.2. Objednávateľ je oprávnený spracovaný a/alebo upravený a/alebo preložený dokument použiť spôsobmi a v rozsahu uvedenom v bode 2.1. tohto článku.

2.3. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo štátnym rozpočtovým a/alebo príspevkovým organizáciám Slovenskej republiky a/alebo obciam a/alebo vyšším územným celkom a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorú bol vytvorený a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z IS Objednávateľa súhlas na použitie dokumentu a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého dokumentu v rozsahu a spôsobmi uvedenými v bode 2.1. tohto článku

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

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

**Diela Poskytovateľa – aplikačné programové vybavenia**

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

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

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

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

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

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

4. **Diela tretích strán**

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

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

4.3. Bod 4.2 tohto článku:

a) sa nevzťahuje na prípady, ak licenčné a iné podmienky uvedených tretích strán ustanovujú inak a na cenu poskytnutých licencií,

b) neoprávňuje Objednávateľa udeľovať sublicencie k týmto dielam, hoci Poskytovateľ takéto právo od tretej strany získal (ak nie je výslovne uvedené inak v licenčných podmienkach alebo iných podmienkach uvedených tretích strán),

c) sa nevzťahuje na cenu licencií, t.j. pre Zmluvné strany je záväzná cena licencie k dielu tretej strany uvedená v SLA.

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

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

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

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

**Článok 14**

**Zodpovednosť za škodu a okolnosti vylučujúce zodpovednosť**

Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení SLA, maximálne však do výšky celkovej ceny plnenia SLA.

Nebezpečenstvo škody na dokumentoch a CD a na iných technických nosičoch a vlastnícke právo k takým technickým nosičom prechádza na Objednávateľa dňom ich odovzdania, resp. akceptácie podľa SLA.

Nebezpečenstvo škody, okrem skrytých vád na dodanom softvéri, hardvéri, na ich technických nosičoch, ako aj vlastnícke právo prechádza na Objednávateľa dňom ich akceptácie podľa SLA.

Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody na dátach, ktoré neboli vytvorené Poskytovateľom dodaným predmetom plnenia s výnimkou systémov, ktoré majú priamu nadväznosť s dodaným predmetom plnenia. Poskytovateľ aj Objednávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade dodávky systémového a aplikačného programového vybavenia za iných podmienok než sa dohodlo v SLA.

Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany nezodpovedajú za škodu v prípade, ak nastali okolnosti vylučujúce ich zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky okolností vylučujúcich zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu viac ako 180 dní, nehľadiac na predĺženie lehoty na splnenie SLA, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená s jednomesačnou výpovednou lehotou vypovedať SLA.

V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednej alebo obom Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa SLA, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia SLA uvedeného v tomto bode nedopustila.

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

**Článok 15**

**Sankcie**

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

**Článok 16**

**Opcia**

Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť opciu 2 formami:

1. **Právo Objednávateľa na rozšírenie Servisných služieb a rozvoj IS Objednávateľa**
2. Opcia predstavuje právo Objednávateľa na rozšírenie Servisných služieb a rozvoj IS Objednávateľa v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA, najmä v ustanoveniach tohto článku a Prílohy č. 6 SLA, ktorému (tomuto právu Objednávateľa) zodpovedá povinnosť Poskytovateľa poskytovať takto rozšírené Servisné služby podľa tejto SLA v prípade uplatnenia tohto práva zo strany Objednávateľa spôsobom uvedeným v SLA; platí pritom, že Objednávateľ je právo Opcie oprávnený využiť a žiadne z ustanovení tejto SLA nemožno vykladať tak, že Objednávateľ má aj povinnosť Opciu využiť.
3. Objednávateľ si môže uplatniť Opciu počas trvania tejto SLA.
4. Pokiaľ sa Objednávateľ rozhodne využiť právo Opcie, je povinný tak vykonať písomným oznámením o uplatnení práva Opcie doručeným Poskytovateľovi (ďalej len „Oznámenie o uplatnení Opcie“) a postupuje v zmysle článku 4 bod. 4 SLA.
5. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne potvrdiť prijatie Oznámenia o uplatnení Opcie, najneskôr do 14 dní od jeho doručenia.
6. Poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať Objednávateľovi rozšírené Servisné služby a rozvoj IS Objednávateľa v zmysle Oznámenia o uplatnení Opcie, a to za podmienok v zmysle tejto SLA (vrátane a bez obmedzenia podmienok uplatnenia sankcií v zmysle tejto SLA, podmienok ukončenia SLA a všetkých ďalších podmienok vyplývajúcich z tejto SLA) v deň, keď Poskytovateľ písomne potvrdí Objednávateľovi prijatie Oznámenia o uplatnení Opcie.
7. Cena za Servisné služby po uplatnení Opcie je uvedená v Prílohe č. 6 tejto SLA.
8. **Právo Objednávateľa predĺžiť zmluvu**
9. Opcia predstavuje právo objednávateľa na predĺženie poskytovania služieb, ktoré sú predmetom tejto SLA zmluvy zo strany Objednávateľa na ďalších 12 mesiacov.
10. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný uplatniť opciu podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
11. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu u poskytovateľa služby na ďalšie poskytovanie služby za rovnakú cenu a za rovnakých podmienok ako je uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
12. Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť Opciu, pričom opcia môže byť uplatnená najneskôr do 60 dní pred ukončením tejto SLA.
13. Pokiaľ sa Objednávateľ rozhodne využiť právo Opcie, je povinný tak vykonať Oznámením o uplatnení Opcie doručeným poskytovateľovi.
14. Najneskôr v lehote 30 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení Opcie poskytovateľovi je poskytovateľ povinný odoslať Objednávateľovi písomné oznámenie, v ktorom uvedie, že s uplatnením práva Opcie bezvýhradne súhlasí (ďalej len „Akceptačné oznámenie“).
15. Bez ohľadu na skutočnosť, či poskytovateľ zašle alebo nezašle objednávateľovi Akceptačné oznámenie v lehote a s obsahom, ktorý je uvedený v tomto bode tohto článku zmluvy, poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať službu v stanovenom rozsahu uvedenom v Oznámení o uplatnení Opcie.

**Článok 17**

**Doručovanie a komunikácia**

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

**Článok 18**

**Bezpečnosť**

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované platnou legislatívou a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľnosti. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
   * 1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
     2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté; Poskytovateľ vedie ich evidenciu, ktorú predloží Objednávateľovi na požiadanie bezodkladne a bezodplatne;
     3. 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;
     4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
     5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
     6. Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
     7. všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
     8. 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;
     9. všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
     10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť bezodplatne dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
     11. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť bezodplatne plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa aj po ukončení SLA na nevyhnutne potrebný čas.
     12. Pri výkone bezpečnostného auditu je Poskytovateľ povinný poskytnúť bezodplatnú súčinnosť, a to aj po ukončení SLA na nevyhnutne potrebný čas.
     13. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činnosti v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

**Článok 19**

**Ukončenie zmluvného vzťahu**

1. Táto SLA zmluva zaniká:
2. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
3. písomnou dohodou Zmluvných strán,
4. vypovedaním v zmysle článku 14 bod 6,
5. odstúpením od zmluvy, v prípadoch stanovených touto SLA alebo z dôvodov ustanovených zákonom.
6. Odstúpenie od SLA nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od SLA, ako aj jeho právne účinky sa riadia podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
7. Okrem prípadov uvedených v § 344 Obchodného zákonníka a § 19 Zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA v prípade, ak:
   1. si Poskytovateľ opakovane alebo hrubým spôsobom neplní svoje povinnosti vyplývajúce z SLA, napríklad ak neplní povinnosti v lehote dohodnutej v SLA, porušuje povinnosti plnenia bezpečnostných opatrení a notifikácií a pod.,
   2. Poskytovateľ opakovane a hrubým spôsobom neodôvodnene odmietne, alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá projektový manažér,
   3. na majetok Poskytovateľa je vyhlásený konkurz, exekúcia, je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia, Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo iným ako vyššie uvedeným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť,
   4. Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním,
   5. u Poskytovateľa došlo k predaju podniku, alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorá sa zaviazala plniť SLA,
   6. Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie SLA.
8. Objednávateľ má ďalej právo od SLA odstúpiť v prípade, ak je to stanovené SLA alebo Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti podľa SLA, alebo ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z SLA.
9. Poskytovateľ môže odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve Poskytovateľa, ani do 60 dní odo dňa splatnosti alebo ak Objednávateľ aj napriek opakovaným písomným upozorneniam porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z SLA.
10. V prípade odstúpenia od tejto SLA si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v SLA a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku SLA, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán. V prípade, keď Objednávateľ neprevezme plnenie, ktoré je dôvodom na odstúpenie od zmluvy, je Poskytovateľ povinný dať testovacie a predprodukčné prostredie do stavu konzistentného s prevádzkovým prostredím Objednávateľa.
11. V prípade podstatného porušenia SLA Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený vykonať zmenu SLA spočívajúcu v zmene osoby Poskytovateľa, a to nahradením pôvodného Poskytovateľa (ďalej len "pôvodný Poskytovateľ") novým poskytovateľom v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní. Zmenu v osobe Poskytovateľa je Objednávateľ oprávnený vykonať vo forme písomného dodatku k SLA, uzatvoreného medzi Objednávateľom a subjektom, ktorý ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo Verejnom obstarávaní a umiestnil sa na ďalšom mieste v poradí v rámci Verejného obstarávania (ďalej len "nový Poskytovateľ"). Ustanovenia článku 11 bod 8 a článku 11 bod 11 SLA tým nie sú dotknuté. Na vysporiadanie plnení medzi pôvodným Poskytovateľom a Objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 6. tohto článku SLA. Na vysporiadanie plnení medzi novým Poskytovateľom a Objednávateľom sa dodatkom vykonajú primerané úpravy SLA.
12. Pôvodný Poskytovateľ je povinný bezodplatne za účelom zmeny SLA podľa bodu 7. tohto článku SLA poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie SLA do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa SLA tak, aby nedošlo k vzniku škody.
13. V prípade omeškania pôvodného Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodu 8. tohto článku SLA (neposkytnutie súčinnosti) vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany pôvodného Poskytovateľa vo výške 500 (slovom "päťsto") EUR, najviac však do sumy 10% Zmluvnej ceny. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

**Článok 20**

**Urovnanie sporov**

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

**Článok 21**

**Ďalšie ustanovenia**

* 1. **Zmenové konanie**
  2. Predmet plnenia tejto SLA, ako aj z nej vyplývajúci obsah práv a povinností Zmluvných strán možno meniť na základe návrhu na zmenu pričom touto zmenou nemôže dôjsť k podstatnej zmene predmetu plnenia, práv a povinností a narušeniu ekonomickej rovnováhy SLA v prospech Poskytovateľa spôsobom, s ktorým SLA nepočíta (ďalej len **„Návrh na zmenu“**).
  3. Návrh na zmenu dohodnutého plnenia predmetu SLA môže predložiť výlučne oprávnená osoba Objednávateľa alebo Poskytovateľa uvedená v Prílohe č. 9. Návrh na zmenu sa predkladá na schválenie PV.
  4. Koordinátor projektu Objednávateľa a Projektový manažér Poskytovateľa budú viesť evidenciu doručených Návrhov na zmenu a zabezpečovať rámcové posúdenie konkrétnej zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od dátumu prevzatia príslušného Návrhu na zmenu.
  5. Na základe posúdenia Návrhu na zmenu predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa stanovisko k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien, spolu s ich finančným a časovým ocenením, resp. ďalšími predpokladmi ich uskutočnenia. Stanovisko obsahuje nasledujúcu klasifikáciu navrhovanej zmeny:

1. zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady alebo harmonogram plnenia,
2. zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady, ale s dopadom na harmonogram plnenia,
3. zmenu je možné realizovať, ale s dopadom na náklady plnenia a je potrebné prijať rozhodnutie o uzavretí dodatku k SLA,
4. zmenu sa neodporúča realizovať s uvedením dôvodov,
5. zmenu nie je možné realizovať s uvedením dôvodov,
6. zmenu nie je možné realizovať v rámci existujúcej SLA, s prípadným odporúčaním, ako námet pre nový projekt.
   1. Návrh na zmenu, spolu s posúdením v zmysle vyššie uvedeného v termíne, predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa vždy na najbližšie rokovanie PV. PV posúdi predložené návrhy a následne rozhodne o ich schválení alebo neschválení v súlade s čl. 6 SLA.
   2. Nie je možné realizovať také zmeny dohodnutého plnenia, ktorých akceptovanie by znamenalo porušenie pravidiel verejného obstarávania v zmysle príslušných právnych predpisov.

**Článok 22**

**Záverečné ustanovenia**

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

Príloha č. 1: Úroveň servisnej podpory,

Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,

Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,

Príloha č. 4: Systém ESSP

Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,

Príloha č. 6: Katalóg servisných položiek

Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 8: Zoznam kľúčových expertov a expertov

Príloha č. 9: Oprávnené osoby

Príloha č. 10: Opis existujúceho stavu (samostatný dokument)

Príloha č. 11: Rozšírenie funkcionality IS Objednávateľa o ECRIS-TCN (samostatný dokument)

Príloha č. 11.1: Integračný manuál pre pripojenie k centrálnemu systému ECRIS-TCN (samostatný dokument)

Príloha č. 11.2: Integračný manuál pre pripojenie k IS AFIS (samostatný dokument v listinnej podobe)

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

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

V ..........................dňa ....................... V ........................ dňa ...................

.

............................................................ Dr. h. c. JUDr. Maroš Žilinka, PhD.

poskytovateľ objednávateľ

Príloha č. 1 SLA

**Úroveň servisnej podpory**

Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

Pracovné hodiny sú nepretržite (24x7x365).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ požiadavky** | **Reakčná doba** | **Doba neutralizácie problému** |
| Kritický problém –Vada A | do 4 pracovných hodín | do 8 pracovných hodín |
| Závažný problém –Vada B | do 12 pracovných hodín | do 16 pracovných hodín |
| Nekritický problém–Vada C,D | do 24 pracovných hodín | do 32 pracovných hodín |

Príloha č. 2 SLA

**Formulár o poskytnutí služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objednávateľ | Poskytovateľ | ID |
| Generálna prokuratúra SR |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Službu zabezpečil/-a | Dátum | Od | Do | Odpracovaný čas |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Čas prípravy služby: | |  |
|  |  | Celkom v člh: | |  |
|  |  | Z toho člh v rámci predplatených: | |  |
|  |  |
| Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno  Nie | | | | |
| Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov: | | | | |

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Interné poznámky spoločnosti:

Príloha č. 3 SLA

**Formulár o nahlásení a vyriešení**

**problému/požiadavky**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Objednávateľ | | | Poskytovateľ | |
|  | Generálna prokuratúra SR | | |  | |
| Nahlásil | | Prevzal | | | Dátum/čas |
|  | |  | | | ................/….:.... |
| Typ: Kritický problém  Závážny problém  Nekritický problém  Iná požiadavka | | | | | |
| Aplikácia/Systém: | | | | | |
| Popis problému/požiadavky: | | | | | |
| Počet odpracovaných člh: | | | Z toho spotreba z predplatených člh: | | |

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi Objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4 SLA

**Systém ESSP**

*(uchádzač doplní grafický a textový popis systému ESSP)*

Príloha č. 5 SLA

Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:…………….....rok:…………

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poskytovateľ: | | | | Objednávateľ: | | | |
|  | | | | Generálna prokuratúra SR | | | |
|  | | | | Adresa: Štúrova 2, 812 85 Bratislava | | | |
|  | | | |  | | | |
| ID | Popis problému/požiadavky | Požiadavka zo dňa | Zamestnanec vykonávajúci službu | | Záruky a  reklamácie **ZR**,  Servis **S** | Hod | Pozn. |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SPOLU počet hod prenesených z predchádzajúceho mesiaca | | |  | |
| SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci | | |  | |
| SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca | | |  | |
| SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia zmluvy v r. ........ | | |  | |
| Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín: | Číslo objednávky + ID problému/  požiadavky | Počet člh | | Suma |
| Projekt manažment |  |  | |  |
| Analýza |  |  | |  |
| Konzultácie |  |  | |  |
| Navrhovanie |  |  | |  |
| Programovanie |  |  | |  |
| Testovanie |  |  | |  |
| Administrácia a implementácia |  |  | |  |
| Dokumentácia |  |  | |  |
| Školenia |  |  | |  |
| Iné činnosti: |  |  | |  |
| **Celkom:** |  |  | |  |

Odovzdal: Prevzal:

|  |  |
| --- | --- |
| Meno: | Meno: |
| Podpis: | Podpis: |

Príloha č. 6 SLA

**Katalóg servisných položiek**

**Ceny stanovené pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory – katalóg servisných položiek**

* 1. Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených hodín:
* pohotovosť – hotline pre zber požiadaviek,
* garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
* dokumentovanie požiadaviek podľa tejto SLA a tvorba dokumentácie podľa zákona v editovateľnom tvare,
* odstraňovanie vád SW komponentov,
* správa číselníkov,
* kontrola a analýza chybových štatistík podporovaných SW komponentov,
* mesačné správy monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení,
* polročné správy o hodnotení poskytovania Servisných služieb,
* ročné plány profylaktickej údržby.
  1. Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa odpočítavajú výkony z predplatených hodín:
* manažment technických činností:
  + realizácia diagnostických opatrení na stanovenie príčiny problému,
  + manažment zmenových požiadaviek riešených v rámci predplatených hodín;
  + manažment testovania v zákazníckom testovacom prostredí;
  + release manažment softvérových balíčkov;
* profylaktická podpora a bezodkladné nasadzovanie aktualizácií zariadení s kritickou zraniteľnosťou podľa požiadaviek Objednávateľa,
* riešenie problémov, ktoré vznikli nesprávnym používaním SW komponentov zo strany Objednávateľa,
* zmeny nastavení a konfigurácie systémov,
* nasadzovanie nových patchov SW komponentov,
* realizácia opatrení vyplývajúcich z navrhovaných opatrení v rámci Mesačných správ monitorovania infraštruktúry.
  1. Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb. Predplatené človekohodiny sa prenášajú medzi mesiacmi v rámci kalendárneho polroka maximálne vo výške 40% z predplateného mesačného objemu človekohodín daného druhu služby.
  2. **Základná sadzba ceny za „Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby“:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typ položky** | **Číslo položky** | **Druh služby/komponent\*** | **Cena za mesiac v EUR bez DPH** | **Výška DPH v EUR** | **Cena za mesiac v EUR vrátane DPH** | **Počet predplatených hodín** |
| **Aplikačný support** | 1 | IS Patrícia |  |  |  | 190 |
| 2 | IS EOO |  |  |  | 92 |
| 3 | IS ECRIS |  |  |  | 32 |
| 4 | Elektronická podateľňa |  |  |  | 8 |
| 5 | Portál GPSR |  |  |  | 28 |
| 6 | Intranet CMS |  |  |  | 16 |
| 7 | Interný reporting |  |  |  | 46 |
| 8 | Všeobecná správa registratúry |  |  |  | 10 |
| 9 | IAM |  |  |  | 14 |
| 10 | Formulárový server |  |  |  | 4 |
| 11 | Integračná ESB vrstva a BPM |  |  |  | 50 |
| 12 | SW pre automatický prepis diktátu |  |  |  | 4 |
| 13 | Platobný modul |  |  |  | 4 |
| **Support infraštruktúry\*\*** | 14 | Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry |  |  |  | 24 |
| 15 | Služby prevádzkovej podpory serverovej infraštruktúry |  |  |  | 60 |
| 16 | Služby prevádzkovej podpory Storage a Backup infraštruktúry |  |  |  | 36 |
| 17 | Služby prevádzkovej podpory bezpečnostnej infraštruktúry |  |  |  | 48 |
| 18 | Služby prevádzkovej podpory monitoringovej infraštruktúry |  |  |  | 16 |
| **Cena celkom v EUR / Sumár počtu predplatených hodín** | | | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **682** |

\* Služby servisnej podpory sa týkajú výlučne funkcionality komponentov opísanej v Prílohe 10 tejto SLA

\*\* **Support infraštruktúry** vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia

* 1. **Cena za „Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby“ po odovzdaní rozšírenia funkcionality IS objednávateľa do prevádzky v zmysle bodu 2 článku 3 zmluvy:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typ položky** | **Číslo položky** | **Druh služby/komponent\*** | **Cena za mesiac v EUR bez DPH** | **Výška DPH v EUR** | **Cena za mesiac v EUR vrátane DPH** | **Počet predplatených hodín** |
| **Aplikačný support** | 1 | IS Patrícia |  |  |  | 190 |
| 2 | IS EOO |  |  |  | 130 |
| 3 | IS ECRIS |  |  |  | 55 |
| 4 | Elektronická podateľňa |  |  |  | 8 |
| 5 | Portál GPSR |  |  |  | 28 |
| 6 | Intranet CMS |  |  |  | 16 |
| 7 | Interný reporting |  |  |  | 54 |
| 8 | Všeobecná správa registratúry |  |  |  | 10 |
| 9 | IAM |  |  |  | 14 |
| 10 | Formulárový server |  |  |  | 4 |
| 11 | Integračná ESB vrstva a BPM |  |  |  | 70 |
| 12 | SW pre automatický prepis diktátu |  |  |  | 4 |
| 13 | Platobný modul |  |  |  | 4 |
| **Support infraštruktúry\*\*** | 14 | Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry |  |  |  | 24 |
| 15 | Služby prevádzkovej podpory serverovej infraštruktúry |  |  |  | 60 |
| 16 | Služby prevádzkovej podpory Storage a Backup infraštruktúry |  |  |  | 36 |
| 17 | Služby prevádzkovej podpory bezpečnostnej infraštruktúry |  |  |  | 48 |
| 18 | Služby prevádzkovej podpory monitoringovej infraštruktúry |  |  |  | 20 |
| **Cena celkom v EUR / Sumár počtu predplatených hodín** | | | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **775** |

\* Služby servisnej podpory sa týkajú výlučne funkcionality komponentov opísanej v Prílohe 10 tejto SLA a v Prílohe č. 11 (ECRIS-TCN)

\*\* **Support infraštruktúry** vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia

**Cenník vykonávaných prác nad rámec definovaný v bode 1 tejto prílohy.**

Tento cenník platí pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory nad rámec bodu 1. tejto prílohy, ktorú si Objednávateľ objedná vzhľadom na:

* SW komponenty nezahrnuté v mesačnej paušálnej cene,
* pre činnosti po spotrebovaní predplateného počtu hodín.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služby expertov nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu** | **Číslo položky** | **Pozícia** | **Základná cena na 1člh od 8:00 do 17:00 v EUR bez DPH** | **Výška DPH v EUR** | **Základná cena na 1člh od 8:00 do 17:00 v EUR vrátane DPH** | **Spolu maximálne hodín za 3 roky** |
| 19 | Projektový manažér |  |  |  | 1401 |
| 20 | Konzultant |  |  |  | 144 |
| 21 | Analytik |  |  |  | 1770 |
| 22 | Programátor |  |  |  | 3000 |
| 23 | Technologický návrhár |  |  |  | 276 |
| 24 | Tester |  |  |  | 2343 |
| 25 | Administrátor |  |  |  | 636 |
| 26 | Školiteľ |  |  |  | 72 |
| 27 | Grafik |  |  |  | 72 |

**Cenová kalkulácia na vykonávanie prác rozvoja IS Objednávateľa**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Predmet zmluvy** | **Merná jednotka (MJ)** | **Počet MJ** | **Cena za MJ v EUR bez DPH** | **DPH za MJ 20%** | **Cena za MJ v EUR s DPH** | **Cena spolu za počet MJ v EUR bez DPH** | **DPH za počet MJ %** | **Cena spolu za počet MJ v EUR s DPH** |
| Služby rozvoja IS Objednávateľa | Človekodeň\* | 420\*\* | 595,00 | 119,00 | 714,00 | 249 900,00 | 49 980,00 | 299 880,00 |
| **Maximálna cena za predmet Zmluvy** | Človekodeň\* | **1260** | 595,00 | 119,00 | 714,00 | **749 700,00** | **149 940,00** | **899 640,00** |

**\*Pozn.: 1 človekodeň – 8 hodín**

**\*\*420 človekodní platí na 12 mesiacov.** Pri platnosti SLA zmluvy na 36 mesiacov sa bude cenová kalkulácia násobiť. Počet človekodní uvedený v tejto kalkulácii je stanovený ako predpokladaný, pričom Objednávateľ nie je povinný počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy vyčerpať, resp. objednať celý predpokladaný počet človekodní, ale len počet, ktorý bude zodpovedať aktuálnej potrebe Objednávateľa. Predpokladaný počet 420 človekodní a celkovo 1260 človekodní za 36 mesiacov je stanovený ako maximálny. Cena celkom bude určená na základe maximálneho počtu človekodní, ktoré sa predpokladajú čerpať počas platnosti a účinnosti Zmluvy a ceny dohodnutej za jeden človekodeň. Objednávateľ si vyhradzuje právo nevyčerpať celkovú cenu za predmet Zmluvy a poskytovateľ sa zaväzuje uvedené právo **objednávateľa akceptovať.**

**Maintenance SW produktov 3. strán**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Serverová infraštruktúra\*\***  **(Doba poskytovania podpory od 1.9.2022)** | **Názov položky** | **Hodnota parametra** | | | **Popis, typ, alebo trieda zariadenia** |
| **Počet jadier CPU** | | **RAM**  **v GB** |
| Virtuálna farma pre produkčné prostredie | 64 | | 4096 | Server typu Dell PowerEdge R740 |
| Virtuálna farma pre záložné a testovacie prostredie | 160 | | 2560 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre Portál/Extranet databázový server | 16 | | 64 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické záložné prostredie pre Portál/Extranet databázový server | 8 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre backend databázový server | 32 | | 128 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické záložné prostredie pre backend databázový server | 16 | | 64 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre databázový server modulov IS Patrícia,IS EOO vrátane RT, ECRIS vrátane časového servera | 32 | | 512 | Server typu SPARC |
| Fyzické záložné prostredie pre databázový server modulov IS Patrícia,IS EOO vrátane RT, ECRIS | 16 | | 256 | Server typu SPARC |
| Fyzické produkčné prostredie pre SCVA server | 16 | | 16 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické testovacie prostredie pre SCVA server | 8 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre monitoring server | 8 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre backup server | 12 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické záložné a testovacie prostredie pre backup server | 12 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické produkčné prostredie pre DWH server | 8 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| Fyzické testovacie prostredie pre DMS Application/Database Server | 8 | | 32 | Server typu IBM x3550 M4 / DELL Power Edge Rseries |
| **Názov položky** | **Hodnota parametra** | | | **Popis, typ, alebo trieda zariadenia** |
| **RAW disková kapacita v TB** | | |
| Diskové pole produkčné prostredie | 42 TB | | | Storage Dell EMC Unity 450F |
| Diskové pole záložné a testovacie prostredie | 40 TB | | | Storage EMC triedy midrange (VNX/VMAX) |
| **Názov položky** | **Hodnota parametra** | | | **Popis, typ, alebo trieda zariadenia** |
| **LTO mechaniky** | **Merná jednotka** | |
| Automatizovaná pásková knižnica pre produkčné,záložné a testovacie prostredie | 1 | ks | | Knižnica typu IBM TS33XX |
| Automatizovaná pásková knižnica pre produkčné,záložné a testovacie prostredie | 1 | ks | | Knižnica typu Oracle SLseries |
| **Názov položky** | **Hodnota parametra** | | | **Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia** |
| **Parameter** | **Počet** | |
| HSM moduly |  | 2 | |  |
| Rackové stojany | Výška 42U | 5 | | Stojan typu IBM 42U rack system s príslušenstvom |

\*\* **Support infraštruktúry** vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Licenčný maintenance**  **(Doba poskytovania podpory od 1.9.2022)** | **Názov položky** | **Licenčný model** | **Merná jednotka** | **Počet** | **Nárok na novú verziu** |
| SW terminálové služby | zariadenie |  | 1500 | N |
| SW pre elektronickú podateľňu | Zákazník |  | 1 | A |
| SW pre vytvorenie a overovanie elektronického podpisu | Zákazník |  | 1 | A |
| SW licencia pre ABBYY Fine Reader | Zákazník |  | 1 | A |
| SW pre elektronické formuláre | súbor - formulár, CPU |  | 1 | N |
| Archív elektronických registratúrnych záznamov | Zákazník |  | 1 | A |
| SW pre virtualizačnú platformu | CPU, site, počet virtuálnych zariadení | súbor | 1 | A |
| SW pre DMS | konkurenčný používateľ |  | 400 | A |
| SW pre integračnú ESB vrstvu a BPM | open source | N | 1 | N |
| SW pre správu registratúry | Zákazník |  | 1 | A |
| SW licencia intranet aplikačný server | Server |  | 2 | N |
| SW pre automatický prepis diktátu | Užívateľ |  | 900 | A |
| SW pre databázový systém pre IS Patrícia,IS EOO vrátane RT, ECRIS | server, užívateľ | súbor | 1 | A |
|  | SW licencia pre databázový systém pre ostatné moduly | CPU |  | 54 | N |

**4.1 Cena za Maintenance SW produktov 3. strán**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Doba poskytnutie podpory** | **Cena bez DPH** | **Výška DPH** | **Cena s DPH** |
| Serverová infraštruktúra | od 1.9.2022 |  |  |  |
| Licenčný maintenance | od 1.9.2022 |  |  |  |

**Cena za rozšírenie funkcionality informačného systému objednávateľa v zmysle Nariadenia ECRIS-TCN podľa bodu 2 článku 3 zmluvy SLA.**

1. Záväzný štruktúrovaný rozpočet.

Uchádzač predloží záväzný štruktúrovaný rozpočet vo forme samostatnej tabuľky:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo položky** | **Prehľad vykonaných prác** | **MJ - Počet člh** | **Základná cena na 1 člh v € bez DPH** | **Cena spolu v € bez DPH** | **Výška DPH v €** | **Cena spolu v € s DPH** |
| 1 | Projekt manažment |  |  |  |  |  |
| 2 | Analýza |  |  |  |  |  |
| 3 | Konzultácie |  |  |  |  |  |
| 4 | Navrhovanie |  |  |  |  |  |
| 5 | Programovanie |  |  |  |  |  |
| 6 | Testovanie |  |  |  |  |  |
| 7 | Administrácia a implementácia |  |  |  |  |  |
| 8 | Dokumentácia |  |  |  |  |  |
| 9 | Školenia |  |  |  |  |  |
| 10 | Iné činnosti: |  |  |  |  |  |
|  | **CELKOM:** |  |  |  |  |  |

1. **Harmonogram plnenia a fakturácia**

**Harmonogram** sa riadi tabuľkou uvedenou v bode 3.2.3 Prílohy č. 11 (Rozšírenie funkcionality IS Objednávateľa o ECRIS-TCN) zmluvy SLA.

**Fakturácia** je podmienená splnením všetkých nasledovných podmienok:

* akceptáciou analytických dokumentov,
* nasadením riešenia do ZTP,
* overením a akceptáciou funkcionality v prostredí ZTP,
* nasadením riešenia do predprodukčného prostredia,
* overením a akceptáciou funkcionality v predprodukčnom prostredí,
* nasadením a odsúhlasením funkčného riešenia do ZPP,
* podpísaním akceptačného protokolu o odovzdaní diela do produkčnej prevádzky.

Príloha č. 7 SLA

**Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov firmy a sídlo subdodávateľa, IČO** | **Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, kontakt tel. a mail)** | **Predmet subdodávok** | **Podiel subdodávky na celkovom objeme dodávky bez DPH (v %)** | **Podiel subdodávky na celkovom objeme dodávky bez DPH (v €)** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Čestne vyhlasujem,**

že v zozname uvedení subdodávatelia spĺňajú alebo najneskôr v čase začatia realizovania ním realizovanej subdodávky budú spĺňať podmienky stanovené všeobecne záväznými predpismi v oblasti verejného obstarávania, najmä podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia, a že u subdodávateľov neexistovali a neexistujú dôvody na vylúčenie podľa ustanovenia § 40 ods. 6 písm. a) až h) a § 40 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V .........................................., dňa:

Poskytovateľ:

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

Pečiatka, podpis

Príloha č. 8 SLA

**Zoznam kľúčových expertov a expertov**

**ZOZNAM KĽÚČOVÝCH EXPERTOV**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov pozície kľúčového experta** | **Titul, Meno, Priezvisko** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |

**ZOZNAM EXPERTOV**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov pozície experta** | **Titul, Meno, Priezvisko** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

Príloha č. 9 SLA

**Oprávnené osoby – Prevádzkový výbor**

**Objednávateľ: Generálna prokuratúra Slovenskej republiky**

Sídlo: Štúrova 2, 812 85 Bratislava

IČO: 00 166 481

Krajina: Slovenská republika (SR)

Koordinátor projektu: Ing. Miloslav Hečko

Vymenovaní členovia Prevádzkového výboru: (doplnení sa po uzavretí zmluvy)

**Poskytovateľ:**

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Krajina:

Štatutár:

Projektový manažér:

Vymenovaní členovia Prevádzkového výboru

Príloha č. 10 SLA

**Opis**

**existujúceho stavu IS Objednávateľa**

**je samostatným dokumentom**

Príloha č. 11 SLA

**Opis**

**predmetu zákazky ECRIS-TCN**

**je samostatným dokumentom**

Príloha č. 11.1 SLA

**Integračný manuál**

**pre pripojenie k centrálnemu systému ECRIS-TCN**

v AJ v elektronickej podobe

Príloha č. 11.2 SLA

**Integračný manuál**

**pre pripojenie k IS AFIS**

v AJ v listinnej podobe

Príloha č. 12 SLA

**Zmluva**

**o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

a § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti (ďalej len „**Zmluva**“)

medzi :

**1/ Dodávateľ**

**XXX**

XXX

Zastúpený: XXX

XXX

IČO: XXX

IČ DPH: XXX

IBAN: XXX

Zapísaná v Obchodnom registri XXX, Vložka číslo: XXX, oddiel: XXX

(ďalej len „Dodávateľ“)

2/ Prevádzkovateľ základnej služby

**Generálna prokuratúra Slovenskej republiky**

Štúrova 2, 812 85 Bratislava

Zastúpený: Dr. h. c. JUDr. Maroš Žilinka, PhD.

IČO: 00166481

(ďalej len „Prevádzkovateľ ZS“)

Prevádzkovateľ ZS a Dodávateľ spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ a každý samostatne ako „Zmluvná strana“.

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu za účelom špecifikácie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v nadväznosti na Zmluvu SLA (ďalej len „Zmluva SLA“).
2. Prevádzkovateľ ZS je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien (ďalej ako „zákon o kybernetickej bezpečnosti“).
3. Prevádzkovateľ ZS vyhlasuje, že si je vedomý svojich zmluvných a zákonných povinností a zaväzuje sa poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť a informácie, aby mohol efektívne napĺňať účel a predmet tejto Zmluvy.
4. Dodávateľ poskytuje Prevádzkovateľovi ZS výkon činností (služby), ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa ZS na základe Zmluvy SLA.
5. Dodávateľ prehlasuje, že sa detailne oboznámil s rozsahom a povahou požadovaných bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa tejto Zmluvy, a že disponuje technickým vybavením, kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú potrebné pre zaistenie požiadaviek podľa tejto Zmluvy.
6. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti definované v tejto Zmluve v súlade s platnými právnymi predpismi. Zmluvné strany, každá za seba, zhodne prehlasujú, že ich nič v tejto Zmluve nezbavuje zodpovednosti za plnenie vlastných povinností, ktoré im vyplývajú zo zákona o kybernetickej bezpečnosti a právnych predpisov vydaných v súlade so zákonom o kybernetickej bezpečnosti.
7. Pojmy uvedené v tejto Zmluve sa zhodujú s pojmami definovanými zákonom o kybernetickej bezpečnosti a v prípade ich slovnej nezhody sa použijú ustanovenia zákona o kybernetickej bezpečnosti, ktoré sú im významom najbližšie.
8. Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v tejto Zmluve sa riadia Zmluvou SLA alebo inými právnymi predpismi vydanými v súlade so zákonom o kybernetickej bezpečnosti a zákonom o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Článok 2**

**Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto Zmluvy je určenie práv, povinností a záväzkov Zmluvných strán pri plnení bezpečnostných opatrení a notifikačných opatrení realizovaných v nadväznosti na Zmluvu SLA, jej prílohy a dodatky.
2. Dodávateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služieb Prevádzkovateľovi ZS dodržiavať bezpečnostné požiadavky, ktoré sú kladené na Prevádzkovateľa ZS v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky č. 362/2018 Z. z. NBÚ, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení na prevádzkovateľa základných služieb (ďalej len „vyhláška NBÚ“).
3. Miesta plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v Zmluve SLA. V prípade zmeny alebo doplnenia sídla alebo pracoviska zo strany Zmluvných strán, vykonajú tak Zmluvné strany oznamom zaslaným e-mailom na kontaktné osoby uvedené v záhlaví tejto Zmluvy najneskôr do 30 dní od vykonania tejto zmeny.
4. Bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti sa Dodávateľ zaväzuje plniť od okamihu nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy až do skončenia platnosti Zmluvy SLA, pokiaľ z právnych predpisov uvedených v tejto Zmluve nevyplývajú určité povinnosti pre Dodávateľa aj po skončení platnosti Zmluvy SLA.

**Článok 3**

**Práva a povinnosti Dodávateľa**

1. Dodávateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostnú politiku informačných systémov Prevádzkovateľa ZS - Riadenie informačnej bezpečnosti (ďalej ako „bezpečnostná politika“).
2. Dodávateľ vyjadruje súhlas so špecifikáciou a rozsahom bezpečnostných opatrení uvedených v čl. 18 bod. 4 Zmluvy SLA.
3. Dodávateľ vyjadruje súhlas s bezpečnostnou politikou Prevádzkovateľa ZS, súhlasí s tým, že bezpečnostná politika Prevádzkovateľa ZS sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa ZS a aktuálnym hrozbám dotýkajúcim sa Dodávateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa ZS. Prevádzkovateľ ZS je povinný bezodkladne oboznámiť Dodávateľa s aktualizovanou bezpečnostnou politikou s dôrazom na zmeny v nej uvedené, pričom Dodávateľ následne potvrdí akceptáciu zmien bezpečnostnej politiky.
4. Dodávateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Prevádzkovateľom ZS, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Dodávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Prevádzkovateľom ZS, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi.
6. Dodávateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Prevádzkovateľom ZS pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Prevádzkovateľa ZS podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním mailu na kontaktnú osobu Prevádzkovateľa ZS uvedenú v tejto Zmluve.
7. Dodávateľ sa zaväzuje hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na túto Zmluvu zaslaním mailu na kontaktnú osobu Prevádzkovateľa ZS uvedenú  v tejto Zmluve.
8. V oblasti technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Dodávateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Prevádzkovateľovi ZS a ktoré toto poskytovanie služieb Prevádzkovateľovi ZS ovplyvňujú, s povinnosťou v maximálnej miere eliminovať identifikované zraniteľnosti, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
   1. Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
   2. Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností technických prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
   3. Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov.
9. Dodávateľ je ďalej povinný :
   1. zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť, aby cez Dodávateľa nebolo možné zasiahnuť siete a informačné systémy Prevádzkovateľa ZS,
   2. vytvárať a zvyšovať bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení Zmluvy SLA a tejto Zmluvy alebo budú mať prístup k informáciám Prevádzkovateľa ZS,
   3. sledovať hrozby dotýkajúce sa Dodávateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa ZS („incidenty“),
   4. systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o incidentoch,
   5. zasielať Prevádzkovateľovi ZS včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti podľa tejto Zmluvy alebo inak,
   6. zasielať Prevádzkovateľovi ZS informácie o zistených technických zraniteľnostiach informačných systémov, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti podľa tejto Zmluvy alebo inak,
   7. spolupracovať s Prevádzkovateľom ZS pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa ZS,
   8. po ukončení zmluvného vzťahu vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým má Dodávateľ počas trvania Zmluvy SLA s Prevádzkovateľom ZS prístup,
   9. okrem už uvedeného prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona o kybernetickej bezpečnosti v rozsahu podľa § 8, 10, 12, 14 a 15 vyhlášky NBÚ, a v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostnej politike Prevádzkovateľa ZS.
10. Dodávateľ je povinný počas trvania tejto Zmluvy mať technické, technologické a personálne vybavenie na úrovni potrebnej na riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy a mať zavedené úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti na úrovni potrebnej na efektívne napĺňanie cieľov tejto Zmluvy.
11. Dodávateľ je povinný doručiť Prevádzkovateľovi ZS úplný menovitý zoznam pracovných rolí svojich zamestnancov, ktorí majú prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa ZS a budú sa podieľať na plnení tejto Zmluvy. Každú zmenu v personálnom obsadení je Dodávateľ povinný Prevádzkovateľovi ZS písomne oznámiť. Dodávateľ je povinný zabezpečiť podpísanie vyjadrenia o mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti s osobou zúčastnenou na predmete plnenia tejto Zmluvy.
12. Dodávateľ môže po odsúhlasení Prevádzkovateľom ZS, zapojiť do poskytovania služieb na základe Zmluvy SLA ďalšieho dodávateľa ak mu to vyplýva z ustanovení Zmluvy SLA.

**Článok 4**

**Reaktivita pri riešení incidentov**

1. Dodávateľ je povinný bezodkladne nahlásiť Prevádzkovateľovi ZS každý bezpečnostný incident súvisiaci s prevádzkou základnej služby Prevádzkovateľa ZS, a to spôsobom určeným touto Zmluvou. Dodávateľ následne určí závažnosť incidentu.
2. Ak v čase hlásenia incidentu stále trvajú prejavy incidentu, Dodávateľ odošle Prevádzkovateľovi ZS neúplné hlásenie aj s odkazom, že ide o neúplné hlásenie. Dodávateľ neúplné hlásenie bez zbytočného odkladu doplní po obnove riadnej a úplnej prevádzky siete a všetkých informačných systémov Prevádzkovateľa ZS.
3. Najčastejšími spôsobmi riešenia incidentov, ktoré Dodávateľ využíva, sú odozva, označenie incidentov a ich účinkov, náprava nepriaznivých dopadov incidentov a iné vhodné činnosti spojené s nápravou incidentov (ďalej len „Reakčné opatrenia“), a to ako na výzvu Prevádzkovateľa ZS, tak aj bez jeho výzvy, ak sa o incidente dozvie.
4. Dodávateľ pri reakciách na incidenty spolupracuje s Prevádzkovateľom ZS, NBÚ a inými príslušnými orgánmi a za týmto účelom poskytuje súčinnosť a zdieľa všetky získané informácie, ktoré by mohli mať vplyv na implementáciu Reakčných opatrení v budúcnosti.
5. Dodávateľ bez zbytočného odkladu oznámi Prevádzkovateľovi ZS implementáciu Reakčných opatrení. Ak o to Prevádzkovateľ ZS požiada, po úspešnej implementácii Reakčného opatrenia Dodávateľ predloží návrh bezpečnostných opatrení a postupov, ktoré zabezpečia, že nedôjde k opakovaniu, pokračovaniu či šíreniu incidentu (ďalej len „Ochranné opatrenie“). Ak Dodávateľ Ochranné opatrenie nenavrhne alebo ak Ochranné opatrenie neprinesie požadovaný efekt, Dodávateľ vypracuje a predloží iné Ochranné opatrenie. S povolením Prevádzkovateľa ZS Dodávateľ implementuje Ochranné opatrenie a spíše záznam o efektívnosti jeho implementácie.

**Článok 5**

**Zodpovednosť**

1. Dodávateľ berie na vedomie, že neplnenie si jeho povinností podľa tejto Zmluvy (považuje sa podstatné porušenie podľa čl. 11 bod 16 Zmluvy SLA) môže spôsobiť Prevádzkovateľovi ZS škody, pričom za škody ako dôsledky incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Prevádzkovateľovi ZS v plnom rozsahu (zodpovednosť za výsledok).

**Článok 6**

**Audit kybernetickej bezpečnosti**

1. Prevádzkovateľ ZS je oprávnený vykonať u Dodávateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Dodávateľa, na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Dodávateľa pre plnenie cieľov tejto Zmluvy. Výdavky Prevádzkovateľa ZS spojené s vykonaním auditu znáša Prevádzkovateľ ZS.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že Prevádzkovateľovi ZS umožní kedykoľvek vykonať audit, ktorým sa overí miera a efektívnosť plnenia povinností Dodávateľom uvedených v bode 1 tohto článku, pričom tento audit bude zameraný najmä na kontrolu technického, technologického a personálneho vybavenia a procesných postupov, ktoré Dodávateľ využíva pri plnení svojich povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti, a tiež bude zameraný na overenie nastavenia a efektívnosti procesov a technológií v organizačnej a technickej oblasti Dodávateľa.
3. Akékoľvek nedostatky alebo pochybenia zistené auditom je Dodávateľ povinný odstrániť bezodkladne, avšak najneskôr do 60 (slovom: šesťdesiatich) kalendárnych dní.
4. Dodávateľ je povinný pri audite spolupracovať s Prevádzkovateľom ZS a v prípade potreby umožniť mu sprístupnenie svojich priestorov, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy, umožniť zamestnancom Prevádzkovateľa ZS alebo ním povereným osobám voľný vstup do svojich priestorov a zabezpečiť im dokumentáciu a technické vybavenie potrebné na plnenie úloh podľa tejto Zmluvy.
5. Prevádzkovateľ ZS je povinný oznámiť Dodávateľovi najmenej 10 (slovom: desať) pracovných dní vopred, že chce u Dodávateľa vykonať audit.
6. Prevádzkovateľ ZS alebo ním poverené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvedia pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe. Prevádzkovateľ ZS a jeho zamestnanci alebo ním poverené osoby pri návšteve priestorov Dodávateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny Dodávateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP") a ochrany pred požiarmi na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov (ďalej len „PO"), s ktorými boli oboznámení podľa tretej vety tohto odseku, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie Prevádzkovateľ ZS. Za vytvorenie podmienok na zaistenie BOZP a PO a zabezpečenie a vybavenie priestorov dodávateľa na bezpečný výkon auditu zodpovedá v plnom rozsahu a výlučne Dodávateľ. Dodávateľ je povinný preukázateľne informovať zamestnancov Prevádzkovateľa ZS o nebezpečenstvách a ohrozeniach, ktoré sa pri výkone auditu v priestoroch Dodávateľa môžu vyskytnúť, a o výsledkoch posúdenia rizika, o preventívnych opatreniach a ochranných opatreniach, ktoré vykonal Dodávateľ na zaistenie BOZP a PO, o opatreniach a postupe v prípade poškodenia zdravia vrátane poskytnutia prvej pomoci, ako aj o opatreniach a postupe v prípade zdolávania požiaru, záchranných prác a evakuácie, a preukázateľne ich poučiť o pokynoch na zaistenie BOZP a PO platných pre priestory Dodávateľa.

**Článok 7**

**Mlčanlivosť**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o podmienkach spolupráce podľa tejto Zmluvy, ako aj o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej Zmluvnej strany (najmä, nie však výlučne obchodnej povahy), ktoré im boli sprístupnené počas trvania tejto Zmluvy alebo ktoré sa im stali iným spôsobom známe. Uvedené sa týka najmä skutočností týkajúcich sa kybernetickej bezpečnosti a osobných údajov zamestnancov. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení tejto Zmluvy alebo Zmluvy SLA bez časového obmedzenia.
2. Výnimky z povinností podľa tohto článku tejto Zmluvy upravujú najmä Zákon o kybernetickej bezpečnosti a iné príslušné právny predpisy.

**Článok 8**

**Kontaktné osoby**

1. Dodávateľ je povinný komunikovať pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy s Prevádzkovateľom ZS e-mailom na kontaktné údaje Zmluvných strán, alebo iným vhodným spôsobom, pričom vo všetkých prípadoch musí byť prenos informácií uskutočnený za podmienok umožňujúcich chránený prenos informácií.
2. Prevádzkovateľ ZS určuje kontaktnú osobu pre komunikáciu s Dodávateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Dodávateľ určuje kontaktnú osobu na úseku kybernetickej bezpečnosti pre komunikáciu s Prevádzkovateľom ZS: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. Kontaktná osoba Dodávateľa plní úlohy pri zabezpečovaní reaktivity podľa čl. 4 tejto Zmluvy. Kontaktná osoba Dodávateľa plní notifikačné povinnosti prostredníctvom na to povereného organizačného útvaru Dodávateľa.
5. Kontaktné osoby podľa odsekov 2 alebo 3 tohto článku môže príslušná Zmluvná strana zmeniť, ak oznámi novú kontaktnú osobu druhej zmluvnej strane v písomnej forme. Pre oznamovanie novej kontaktnej osoby sa použijú ustanovenia zmluvy SLA. V prípade, ak kontaktné osoby majú prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa ZS, sú povinné zachovávať mlčanlivosť podľa § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti.

**Článok 9**

**Spoločné ustanovenia**

1. Dodávateľ je povinný plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy v súlade so zákonom o kybernetickej bezpečnosti a jeho vykonávacími predpismi vrátane všeobecných bezpečnostných opatrení, bezpečnostných štandardov, znalostných štandardov v oblasti kybernetickej bezpečnosti a identifikačných kritérií pre jednotlivé kategórie kybernetických bezpečnostných incidentov, metodikami, politikami správania sa v kybernetickom priestore, zásadami predchádzania kybernetickým bezpečnostným incidentom a zásadami riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré vydáva NBÚ v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
2. Dodávateľ je ďalej povinný plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy v súlade so sektorovými bezpečnostnými opatreniami.
3. Dodávateľ je povinný spracovávať informácie, ktoré by mohli mať vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa ZS, alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa ZS tak, aby nebola narušená ich dostupnosť, dôvernosť, autentickosť a integrita.
4. Dodávateľ je povinný mať umiestnenú svoju dokumentáciu, informačné systémy a ostatné informačno-komunikačné technológie, ktoré sa týkajú plnenia povinností podľa tejto Zmluvy v zabezpečenom priestore tak, aby nebola narušená ich dôvernosť, autentickosť a integrita.
5. Dodávateľ je povinný dokumentovať svoju činnosť podľa tejto Zmluvy (vrátane evidovania incidentov a dokumentovania školení svojich zamestnancov) a na žiadosť Prevádzkovateľa ZS mu predložiť uvedenú dokumentáciu na nahliadnutie a zhotovenie kópií.
6. Dodávateľ je povinný plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy bezodkladne a bezodplatne.
7. V prípade, ak dodávateľ plní zmluvu prostredníctvom svojich subdodávateľov a toto plnenie priamo súvisí s prevádzkou sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa ZS, je povinný zabezpečiť plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti vyplývajúcich z tejto zmluvy aj u svojich subdodávateľov tak, aby boli naplnené ciele tejto Zmluvy. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby Prevádzkovateľ ZS mohol vykonať audit v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy aj u týchto subdodávateľov.
8. Dodávateľ berie na vedomie, že neplnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy ohrozuje plnenie cieľov tejto Zmluvy, pričom za dôsledky incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Prevádzkovateľovi ZS v plnom rozsahu (zodpovednosť za výsledok).

**Článok 10**

**Záverečné ustanovenia**

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do ukončenia Zmluvy SLA alebo iného jej ukončenia.
2. Hlásenia ďalších informácií požadovaných Prevádzkovateľom ZS na plnenie jeho povinností vyplývajúcich zo zákon o kybernetickej bezpečnosti ako aj informácií majúcich vplyv na túto Zmluvu sa uskutočňuje podľa čl. 8 ods. 1 tejto Zmluvy.
3. Prevádzkovateľ ZS je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípadoch, ak Dodávateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
4. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa musí urobiť písomne, inak sa na neho neprihliada. Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto Zmluvy sa považuje za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto Zmluvy odmietnutím prevziať odstúpenie od tejto Zmluvy.
5. Zrušenie tejto Zmluvy sa netýka tých ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu alebo ich výslovné znenie majú trvať aj po zrušení tejto Zmluvy, a záväzkov na náhradu škody spôsobenej porušením povinností podľa tejto Zmluvy, ku ktorému dôjde do zrušenia tejto Zmluvy.
6. S ohľadom na § 8 ods. 2 písm. p) vyhlášky NBÚ, po ukončení tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť na Prevádzkovateľa ZS všetky licencie, práva alebo súhlasy potrebné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovania základnej služby Prevádzkovateľom ZS, ktoré musia byť účinné najmenej po dobu piatich rokov po ukončení tejto Zmluvy. Zmluvné strany spoločne prehlasujú, že v čase podpisu tejto Zmluvy si nie sú vedomé existencie licencií, súhlasov, práv, ktoré by mohli byť predmetom prevodu či postúpenia na Prevádzkovateľa ZS.
7. Súdy Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc na rozhodovanie akýchkoľvek sporov týkajúcich sa tejto zmluvy. V prípade, ak dodávateľom bude zahraničná osoba, Zmluvné strany sa dohodli, že miestne príslušným súdom bude súd, v obvode ktorého má sídlo Prevádzkovateľ ZS.
8. Táto Zmluva sa môže meniť alebo ukončiť iba dohodou Zmluvných strán v písomnej forme.
9. Ak by sa dôvod neplatnosti vzťahoval len na časť tejto Zmluvy, bude neplatnou len táto časť.
10. Táto Zmluva tvorí úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami týkajúcu sa predmetnej záležitosti. Podpisom tejto Zmluvy zanikajú všetky predchádzajúce písomné a ústne zmluvy súvisiace s predmetom tejto Zmluvy a žiadna zo Zmluvných strán sa nemôže dovolávať zvláštnych v tejto Zmluve neuvedených ústnych dojednaní a dohôd.
11. Táto Zmluva bola vyhotovená v troch rovnopisoch, dvoch vyhotoveniach pre Prevádzkovateľa ZS, jedno pre Dodávateľa.
12. V prípade ak právne predpisy prikazujú Prevádzkovateľovi ZS povinné zverejňovanie zmlúv v zmysle zákona 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 v spojení s § 47a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. a táto Zmluva nespadá pod niektorú z výnimiek uvedených v právnych predpisoch, nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia, v ostatých prípadoch je Zmluva účinná dňom jej podpisu.
13. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená, že túto Zmluvu neuzavreli ani v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok, že si obsah Zmluvy dôkladne prečítali a že tento im je jasný, zrozumiteľný a vyjadrujúci ich slobodnú, vážnu a spoločnú vôľu, a na znak súhlasu ju podpisujú.

Príloha č. 1 : Bezpečnostná politika Prevádzkovateľa ZS

|  |  |
| --- | --- |
| V Bratislave, dňa | V Bratislave, dňa |
|  |  |
| Za Prevádzkovateľa ZS: | Za Dodávateľa: |
|  |  |
| ......................................................................... | ......................................................................... |
| Dr. h. c. JUDr. Maroš Žilinka, PhD.  generálny prokurátor Slovenskej republiky | XXX |
|  |  |