

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

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

medzi:

Objednávateľ:

Zastúpený:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Bankové spojenie:

Číslo bežného účtu IBAN:

Trnavský samosprávny kraj

Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK

Starohájska 10, 917 01 Trnava

37836901

2021628367

Štátna pokladnica

SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:

DATALAN, a. s.

Sídlo:

Krasovského 14, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka

IČO:

35 810 734

IČ DPH:

SK2020259175

Osoba oprávnená konať:

Ing. Zuzana Škodová Prochotská, člen predstavenstva

Registrácia:

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

Bankové spojenie:

Tatra banka, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava

IBAN/SWIFT:

IBAN SK87 1100 0000 0026 2710 6780

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

Objednávateľ je prevádzkovateľom Integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja.

- A. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
- B. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom Prevádzkové služby informačného systému, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 196/2021, dňa 23.8.2021 pod označením

41521-MSS ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „Verejné obstarávanie“).

- C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- D. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

- a) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
- c) **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia,
 - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane a
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a
 - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- d) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému Trnavského samosprávneho kraja dodaného v zmysle **zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. 01. 2012, ktorej účelom bolo komplexné zabezpečenie elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja formou dodávky a implementácie integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja**, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- e) **Vada** alebo tiež **Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady Komponentu v čase jeho odovzdania Objednávateľovi a počas záručnej doby, pokiaľ vada vznikla v dôsledku porušenia povinností

zo strany Poskytovateľa po odovzdaní Komponentu. Záručná doba ku Komponentu je v trvaní 2 roky od podpisu akceptačného protokolu. Vadou nie je nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Informačného systému, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany, alebo spôsobená v dôsledku legislatívnych zmien.

- f) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do uplynutia ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **čl. 5 ods. 5.5** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľovi za účelom neutralizácie incidentu.**
- g) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 5 ods. 5.5** tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- h) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 5 (päť) MD.
- i) **Informačný systém pre správu požiadaviek** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- j) **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Informačného systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja.
- k) **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- l) **Bežný incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.

- m) **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- n) **Nekritický incident** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb.
- o) **HW** znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- p) **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- q) **Softvér 3. strany** – je softvérový produkt tretieho subjektu, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
- r) **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov** znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- s) **Metodika zabezpečenia** je dokument špecifikovaný v bode 2.7 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- t) **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- u) **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- v) **Objednávkové služby** sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
- w) **Paušálne služby** sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- x) **Poskytovateľ** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- y) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi pri podpise Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. januára 2012
- z) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi pri podpise tejto Zmluvy.
- aa) **Služby** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- bb) **Informačný systém** alebo tiež ako **Systém** je informačný systém dodaný na základe Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. januára 2012, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA zmluvy.
- cc) **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- dd) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov.

- ee) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- ff) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.
- gg) **Zákon o KB** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- hh) **Zákon o ITVS** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- ii) **Zákon o registri partnerov verejného sektora** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- jj) **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- kk) **Zmluva o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb** Trnavského samosprávneho kraja je zmluva uzatvorená medzi Trnavským samosprávnym krajom ako objednávateľom a spoločnosťou DATALAN, a. s., IČO: 35 810 734 ako poskytovateľom dňa 16.januára 2012, na základe ktorej bol objednávateľovi dodaný Informačný systém („Elektronizácia služieb VÚC TT“ - ITMS: 21110220001),
- ll) **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú zákazku, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy je povinný byť zapísaný v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA Zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá právo Objednávateľa nepodpísať SLA Zmluvu. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci, ktorý vznikol v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky

stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, ďalej ako „**Metodika zabezpečenia**“),
- 2.8 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v nasledovnom rozsahu:
 - a) poskytovanie služieb servisnej hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie Incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
 - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
 - f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - g) podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb) (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“ alebo „služby na vyžiadanie“), rešpektujúc maximálny dohodnutý finančný rámec v zmysle Prílohy č. 7.... tejto SLA zmluvy.

- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
- a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - b) štandardy pre release a deployment manažment,
 - c) štandardy pre dokumentáciu,
 - d) štandardy pre testovanie,
 - e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
 - f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,
- sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3.7 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA zmluvy.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.10 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 9 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia

Objednávkových služieb, ich celkové nacenenie a plán ich realizácie podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy, ktorý Poskytovateľ zašle Objednávateľovi.

- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí záväznej písomnej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia podrobného návrhu riešenia vyhotoveného Poskytovateľom podľa bodu 4.4 tejto Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii podrobného návrhu riešenia. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s návrhom riešenia Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v návrhu riešenia Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je predpokladaný harmonogram práce, nacenenie a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí záväznej písomnej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 14 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Bežné incidenty,**
 - b) **Kritické incidenty,**
 - c) **Nekritické incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:**
- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 16 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
 - c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 5 pracovných dní** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
 - d) pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bezpečnostného incidentu,

- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
 - b) zabezpečenia ich neutralizácie, teda dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 5.5 **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**
- a) **Bežný incident** najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - b) **Kritický incident** najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - c) **Nekritický incident** najneskôr do 30 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - d) **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu.
- 5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 tejto SLA Zmluvy a opisu predmetu zákazky v rámci verejného obstarávania, Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme.
- 6.3 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, ktorý bude tiež prílohou faktúry Paušálnych služieb. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
- 6.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného protokolu podľa špecifikácie uvedenej v návrhu riešenia objednávky v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak,

Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára, sú poskytnuté bez väd a zároveň počet nevyriešených neodstránených väd, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných protokolov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

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

- 6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, a tiež **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
- 6.6 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle návrhu riešenia obsahujúceho aj nacenenie jednotlivých služieb Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 8 SLA Zmluvy.
- 6.7 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných protokolov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

7. ZÁRUKA A ODSTRÁNENIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ akceptáciou Služieb potvrdzuje, že bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktorého sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo podľa Autorského zákona, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase jeho dodania bez právnych a faktických väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 2 rokov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada nevznikla porušením povinností zo strany Poskytovateľa, ale vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.

- 7.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby, alebo Paušálne služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje situácia, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného systému (funkcionality Systému, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionality Systému zároveň nie je možné realizovať náhradným postupom.);
 - b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému (funkcionality Systému, ktorým je možné nájsť náhradný postup ako vadu obísť alebo zabrániť jej pôsobeniu. Tento náhradný postup musí byť pre objednávateľa primerane akceptovateľný, popr. drobné vady Systému, ktoré nebránia produktívnemu používaniu). V prípade menej zásadných väd, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 7.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy k obmedzeniu alebo narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho, o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN:

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

- 8.5 zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- 8.6 zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- 8.7 zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 8.8 Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách,
 - b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
 - a) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
 - b) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa a podpisu akceptačného protokolu,
 - c) niešť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 8.9 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu určenú na základe výsledkov verejného obstarávania, a to:
 - a) Paušálne služby vo výške **6.880,- EUR bez DPH mesačne**, 8.256,- EUR s DPH mesačne;
 - b) Objednávkové služby vo výške podľa individuálnych objednávok Objednávateľa a následného nacenenia objednaných služieb zo strany Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy, pričom celková cena týchto služieb nesmie presiahnuť maximálny rámec tejto SLA zmluvy.
- 9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za riadne poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) tejto SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie

poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude podrobný rozpis poskytnutých Paušálnych služieb v danom mesiaci.

- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) tejto SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy, pričom prílohou faktúry bude špecifikácia poskytnutých Objednávkových služieb a ich odpočet podľa Prílohy č.7 tejto Zmluvy.
- 9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre a v tejto Zmluve. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

10. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 10.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 10.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovnoprávneho vzťahu fyzických osôb.
- 10.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

- 10.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 10.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 10.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

11. BEZPEČNOSŤ

- 11.1 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 Zákomom o KB, Zákomom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 11.2 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.
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému v rámci akceptačného protokolu na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačný opätovný protokol a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 11.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je

zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;

- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- f) Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

12. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:

- a) Za Objednávateľa:
 - i. Meno a funkcia: , Jozef Hlobeň, MBA
 - ii. Telefonický kontakt: 033 555 9146
 - iii. e-mail: hloben.jozef@trnava-vuc.sk

- b) Za Poskytovateľa:

Vo veciach obchodných:

- i. Meno a funkcia: Roman Jedinák, Ing.,
- ii. Telefonický kontakt: +421 911 105 983
- iii. e-mail: roman_jedinak@datalan.sk

Vo veciach realizačných:

- iv. Meno a funkcia: Pavol Bujňák
- v. Telefonický kontakt: +421 948 030 016
- vi. e-mail: pavol_bujnak@ext.datalan.sk

12.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
- c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
- d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
- e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
- f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

12.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúce meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

13. SÚČINNOSŤ

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1, 8.8 písm. a) a čl. 12.2e) tejto SLA Zmluvy.
- 13.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

14. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 14.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 14.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

- 14.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 14.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 14.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 14.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

15. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 15.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy porušením povinnosti v zmysle tejto SLA.
- 15.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 15.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 15.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 15.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala,

Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

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

16. SUBDODÁVATELIA

- 16.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 16.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 16.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 9.
- 16.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 16.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 16.3 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 16.6 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 16.3 SLA Zmluvy.

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

17. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 17.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby riadne a/alebo včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny (s DPH) za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 17.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny (s DPH) tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania.
- a) Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu definovanú v bode číslo 5. Riešenie incidentov, definovaný ako **Bežný incident** a **Kritický incident**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ceny (s DPH) Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť, o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby s DPH.
- 17.3 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry o viac ako 30 dní po dni jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania za každý začatý deň omeškania vo výške určenej platnými právnymi predpismi pre obchodnoprávne vzťahy.
- 17.4 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

18. ZMENY ZMLUVY

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

19. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 19.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, resp. vyčerpaním finančného limitu tejto SLA Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od SLA Zmluvy,
 - d) výpoveďou Objednávateľa **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 19.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť uskutočnené v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 19.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa tiež považuje porušenie povinností výslovne označené v tejto Zmluve za podstatné.
- 19.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 19.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 19.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme

vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr. plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

- 19.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení tejto SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 19.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 19.67, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.

20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 20.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 20.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu v zmysle SLA Zmluvy, v závislosti od toho, ktorá právna skutočnosť nastane skôr.
- 20.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
- 20.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednaní a rozhodnutí sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 20.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na pre jednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 20.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia (predloží úspešný uchádzač)
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia (predloží úspešný uchádzač)
 - c) **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - e) **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - f) **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby

g) **Príloha č. 7:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

h) **Príloha č. 8:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

i) **Príloha č. 9:** Zoznam subdodávateľov.

20.7 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objedávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

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

Dňa 8.11.2021

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

v.r.
Trnavský samosprávny kraj
Mgr. Jozef Viskupič
predseda TTSK

v.r.
DATALAN a.s.
Ing. Zuzana Škodová Prochotská,
člen predstavenstva

Príloha č. 1:

Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky predmetu zákazky v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami. Súčasťou služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení vynútené zmenami prevádzkového prostredia Obstarávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie.

Aplikačná prevádzková podpora IIS VUC TT sa týka nasledovných modulov IS VUC TT:

- eGOV komunikácia – ide o prevádzkové služby ohľadom elektronických formulárov, portálu, workdesku, modulu IAM
- Workflow (riadenie podaní), DMS, Registratúra Fabasoft (integrácia registratúry vstup-výstup)
- Elektronická podateľňa
- Operatívne dátové úložiská, lokálne registre
- Integrácia (ÚPVS, základné registre, extérne systémy, systémy vnútornej správy), Systém pre zastupiteľstvo, Interný reporting, callcentrum, release manažment, projektový manažment, konzultácie)

Nasadenia nových verzií je plánované, riadené a zaznamenané vždy k príslušnej udalosti v servicedesku (= Informačný systém pre správu požiadaviek), tj. požiadavke, incidente alebo zmene. Ku každému Release udržiava Poskytovateľ aktuálnu verziu komentovaného zdrojového kódu a dokumentácie.

ZOZNAM HLAVNÝCH ČINNOSTÍ

Poskytovateľa vykonávaných v rámci podpory prevádzky:

1. pohotovosť – hotline podľa úrovne pre zber požiadaviek (pracovná doba od 8:00-16:00 hod počas pracovných dní),
 - garantovaná dostupnosť služieb servicedesku 7:00-17:00 (mimo servisnej údržby tohto systému)
 - garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová odpoveď v prípade potreby počas pracovných hodín,
 - monitorovanie stavov systému prostredníctvom automatizovaných notifikácií, reportov a logov,
 - garantované doby riešenia požiadaviek, incidentov a zmien dohodnutých v SLA zmluve,
 - evidenciu všetkých požiadaviek, incidentov a zmien ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
 - eskalácia (ak treba) riešenia požiadaviek, incidentov a zmien na III. úroveň podpory (výrobca software) a komunikácia o nich s III. úrovňou podpory;
2. garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
3. kontrola a analýza chybových stavov podporovaných SW komponentov
4. odstraňovanie väd SW komponentov
5. monitoring a profylaktika
6. projektová podpora a manažment incidentov

7. profylaktika aplikačnej architektúry – táto činnosť zahŕňa:

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie prostredníctvom výstupov monitoringu,
- profylaktické kontroly záloh a integrity dát,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie,
- kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov a aplikačných logov,
- udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti: inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej;

8. technická podpora integračných rozhraní IS – táto činnosť zahŕňa nasledovné:

- správa a údržba integračného rozhrania v nadväznosti analýza reportovaných problémov integračných rozhraní,
- fixovanie problémov pre integračné rozhrania,
- nasadenie a zverejňovanie bugfix pre integračné rozhrania,
- spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií;

9. správa číselníkov

10. zmeny nastavení a konfigurácie systémov

11. nasadzovanie nových patchov a technologických HW a SW komponentov

12. podpora a konzultácie k IIS VUC TT

REALIZÁCIA MALÝCH ZMIEN FUNKČNOSTI

Malé zmeny funkčnosti sa realizujú ako služby v rámci mesačného paušálu, sú zahrnuté v mesačnej platbe a nefakturujú sa osobitne. Vykazujú sa v rámci mesačných výkazov **max v rozsahu 1MD (8 človekohodín)**

Komunikácia ohľadom udalostí v prevádzke prebieha prioritne elektronicky:

1. pomocou servicedesku poskytovateľa alebo štruktúrovaným emailom
2. emailom alebo telefonicky
3. písomne alebo osobne

Služba rieši zabezpečenie takých úprav IS, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Obstarávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malých zmien funkčnosti nesmie presiahnuť 8 MH (8 človekohodín) mesačne. Tento rozsah nemusí byť v rámci kalendárneho mesiaca vyčerpaný naraz. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky a jej predložením dodávateľovi. Požiadavka je založená v servicedesku Poskytovateľa. Ďalej je proces riadený workflow Spracovanie požiadaviek.

Pri Požiadavka typu „malých zmien funkčnosti“ Poskytovateľ nevypracuje návrh riešenia ani predpokladaný harmonogram prác ale priamo môže zahájiť riešenie. V prípade, že rozsah prácnosti presiahne definovaný rozsah pre tento typ zmeny, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenia bude použitý príslušný proces Manažment zmien.

V prípade nerealizácie zmien má poskytovateľ právo zrealizovať aktivitu podľa vopred definovanej potreby IS VUC TT o čom bude informovať zástupcu IS VUC TT vopred. Hodiny v rámci mesiacov sa neprenosné.

*Poznámka. **Legislatívny update** bude vykonávaný v rámci vyžiadaných služieb na objednávky, nie je súčasťou paušálnych služieb.*

PARAMETRE KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY

Kvalita služieb podpory prevádzky je definovaná v tejto SLA zmluve. Kľúčové sú nasledujúce ukazovatele:

1. dostupnosť servicedesku Poskytovateľa je **nepretržite** na základe komunikácie musí byť systém dodávateľ schopný prijať udalosť, požiadavku, incident **kedykoľvek** ho Objednávateľa zašle.
2. reakčné doby – Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať garantované doby odozvy a riešenia incidentov podľa čl. VII. tejto zmluvy. Tieto časy sú automaticky zaznamenávané a pravidelne reportované systémom.

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na základe pravidelných systémom generovaných reportoch za účasti oboch strán raz za dohodnutý čas nie kratší ako kvartál. Cieľom hodnotenia je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb podľa zmluvy o podpore prevádzky,
- identifikácia rozsahu nedodržaní zmluvy,
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb a aktualizácia zmluvy o podpore prevádzky,
- posúdenie a schválenie prípadných zmien ak si ich skúsenosť z prevádzky vyžaduje,
- rozhodnutie o ďalšom postupe.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných služieb podpory prevádzky je automaticky vygenerovaný report o realizovaných službách. Report obsahuje minimálne:

- početnosť požiadaviek vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť požiadaviek nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia požiadavky;
- početnosť incidentov vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť incidentov nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia incidentu;
- ďalšie parametre, ktoré počas platnosti zmluvy o podpore definuje VUC TT;

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS VUC TT, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali,
- popis činnosti: časový interval, kedy sa zásah vykonával, podrobný postup prác, identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Príloha č. 2:

Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Veľké zmeny funkčnosti sa realizujú nad vyššie uvedený rozsah človekodní v rámci Paušálu uvedených v Prílohe č.1 sa vykazujú osobitnými výkazmi a fakturujú osobitne.

Služby rozvoja primárne zahŕňajú veľké zmeny funkčnosti predmetu zákazky, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci malých zmien služieb podpory prevádzky.

Súčasťou realizácie objednávkových služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie. Proces je definovaný v rámci Manažmentu zmien Trnavského samosprávneho kraja.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje rozpočet realizácie zmeny, návrh riešenia, analýza dopadu na IS, predpokladaný harmonogram prác a návrh akceptačných testov. Proces pokračuje schvaľovacími úlohami zakončený objednaním prác. V rámci akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného komponentu s funkčnosťou uvedenou v požiadavke na zmenu. V prípade ak objednávateľ zruší alebo preruší objednávku, poskytovateľ má právo na doteraz vykonané práce vystaviť akceptačný list zrealizovaných prác spolu s faktúrou za poskytnuté služby.

Hodnotenie poskytnutej služby rozvoja je vykonané akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha v testovacom prostredí Objednávateľa a požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu.

Príloha č. 3:

Popis Štandardy pre poskytovanie Služieb

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

Úrovně podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

Definícia:

Podpora L1 (podpora 1. stupňa) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

Podpora L2 (podpora 2. stupňa) – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

Podpora L3 (podpora 3. stupňa) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Pre služby sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez IS Solution manager a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v IS Solution manager,
- Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

Príloha č. 4:

Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 7:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	12 hodín	od 17:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	97 %	<ul style="list-style-type: none"> Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

Príloha č. 5:

Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Servicedesk systému Poskytovateľa slúži na komunikáciu oboch strán v rámci prevádzkového procesu.

Postup objednávky Objednávkových služieb zahŕňa nasledovné kroky:

- Zadanie požiadavky na zmenu a príslušné notifikácie
- Pridelenie požiadavky riešiteľovi a príslušné notifikácie
- Vypracovanie analýzy dopadu a ocenenie požiadavky
- Schvaľovacie procesy
- Realizáciu požiadavky
- Výkazníctvo/reporting a akceptácia

Príloha č. 6:
Objednávkový formulár na Objednávkové služby

Objednávka				
Objednávateľ	Trnavský samosprávny kraj Starohájska 10, 917 01 Trnava IČO: 37836901	Objednávka číslo		
Zadávateľ objednávky		Dátum vystavenia objednávky		
		Meno zodpovedného zamestnanca		
Bankové spojenie		IČO:		
		DIČ:		
IBAN		IČ DPH:		
Projekt		Označenie projektu:		
Poskytovateľ		IBAN:		
		IČO:		
		DIČ:		
Predmet dodávky	Požadované množstvo	Termín dodania	Cena v EUR bez DPH	Celková cena EUR s DPH
Bližšia špecifikácia predmetu dodávky:				
<p>Za objednávateľa v dňa</p> <p>_____</p> <p>podpis</p>				

Príloha č. 7:

Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Poskytovateľ realizuje prioritne Objednávkové služby ako Služby rozvoja v rámci rozsahu človekodní podľa návrhu, ktorý uviedol vo svojej ponuke v maximálnom rozsahu **1.150 človekodní počas 36 mesiacov**. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnych platbách za podporu.

Poskytovateľ realizuje Objednávkové služby ako Služby rozvoja nad tento rámec paušálnych platieb za jednotkovú cenu **550 EUR bez DPH za človekodeň**. Tieto služby sa vykazujú osobitne a hradia osobitnou faktúrou po ich ukončení.

Fakturácii služieb predchádza akceptácia služby Objednávateľom.

Faktúra za Objednávkové služby nad rámec paušálu obsahuje prinajmenšom:

- Počet odpracovaných človekodní služby
- Celková cena opracovaných služieb = počet krát jednotková sadzba bez DPH
- Celková suma DPH
- Celková cena opracovaných služieb = počet krát jednotková sadzba s DPH

Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Dodávateľ: **Objednávateľ/Prijímateľ:**

XXXXX

XXX

XXXXX

XXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX Bratislava

XXXXX Bratislava

IČO: XXXXX

IČO: XXXXX

Zodpovedná osoba:

Zodpovedná osoba:

XX.XX

XX.XX

Názov projektu:

XY

Realizátor projektu:

XY

Autor: (zvyčajne PM)

XY

Dátum vystavenia správy:

dd.mm.yyyy

Miesto:

XY

Kód ITMS2014+:

XY

Verzia:

XY

Verzia a história dokumentu:

ID	Verzia	Popis	Autor
1.	•	•	•
2.	•	•	•

Predmet akceptácie:

Objednávateľ/Prijímateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany dodávateľa:

ID	Označenie produktu	Kontrola kvality
1.	•	•
2.	•	•
3.	•	•

Odkazy na relevantné doklady o vykonaných testoch a kontrolách kvality (testovacie protokoly, záznamy o kontrole, záznamy o pripomienkovaní a pod.) sú uvedené v stĺpci **Kontrola kvality**.

Vady a nedorobky:

Dodávateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady a nedorobky dodaných produktov a služieb (a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

ID	Označenie produktu	Výhrada dodávateľa	Spôsob riešenia	Termín
1.	•	•	•	•
2.	•	•	•	•
3.	•	•	•	•

Záverečné vyjadrenie:

Prijímateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii produktov a služieb ako aj k súhlasu na úhradu platieb za tieto produkty a služby dodávateľovi:

X/?	<p>Plná akceptácia Odobranie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami / s platnou zmluvou XX a metodikou XX.</p> <p>Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

X/?	<p>Podmienečná akceptácia Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatíu a používaniu. Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré prijímateľ odsúhlasil.</p> <p>Objednávateľ / Prijímateľ preto vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
X/?	<p>Odmietnutie prevzatia Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých väd a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom.</p> <p>Objednávateľ / Prijímateľ nedáva súhlas na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V XX, dňa : dd.mm.yyyy

.....
 Podpis preberajúceho

.....
 Podpis odovzdávajúceho

Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov.

Subdodávatelia a predmet subdodávok:

Názov subdodávateľa	Sídlo subdodávateľa	IČO subdodávateľa	Kontaktná osoba subdodávateľa	Predmet subdodávky
DWC Slovakia a.s.	Mlynské nivy 71 Bratislava 821 05	35 918 501	Karol Gajdošík karol.gajdosik@dwcslovakia.sk Peter Axamit Peter.axamit@dwcslovakia.sk	registratúra