

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB A SLUŽIEB APLIKACNÉHO ROZVOJA PRE INFORMAČNÝ MONITOROVACÍ SYSTÉM

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene
a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ZVO“), v zmysle
§269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov (ďalej len Obchodný zákonník“) a §65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský
zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len Autorský zákon“)

(ďalej len „SLA zmluva“)

medzi:

Názov: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoj
a informatizácie Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava “mestská časť Staré
Mesto, Slovenská republika

IČO: 50 349 287

DIČ: 2120287004

IČ DPH: nie je platiteľom DPH

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

Číslo účtu: [o]

Kód banky: [o]

IBAN/SWIFT: [o]

Štatutárny orgán: minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky

(ďalej len Objednávateľ“)

a

Obchodné meno: [poskytovateľ]

Sídlo: [sídlo]

ICO: [o]

IČ DPH: [o]

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu [ee], oddiel [0], vložka
č.: [o]

Bankové spojenie (názov banky): [e1

Číslo účtu: [o]

Kód banky: [o]

IBAN/SWIFT: [o]

Osoba oprávnená konať: [o]

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“ a každý samostatne ako „Zmluvná strana“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je správcom informačného systému IT Monitoring System (ďalej aj ako „ITMS21+“), ktorý zahŕňa štandardizované procesy programového a projektového riadenia a obsahuje údaje, ktoré sú potrebné na transparentné a efektívne riadenie, finančné riadenie a kontrolu poskytovania príspevkov z fondov Európskej únie a na zabezpečenie informácií podľa osobitných predpisov. ITMS21+ slúži primárne na evidenciu informácií a osobných údajov fyzických osôb získavaných pri poskytovaní príspevku podľa § 46 a § 48 zákona č. 121/2022 Z. z. o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 121/2022 Z. z.“). ITMS21+ vznikol refaktorovaním Informačného monitorovacieho systému ITMS2014+, a preto sú nižšie uvedené zmluvné vzťahy, prostredníctvom ktorých bol ITMS21+ rozvíjaný.
- B. ITMS21+ bol ako počítačový program dodaný na základe:
- a. Zmluvy o úprave existujúcich funkcionalít a architektúry ITMS v zmysle požiadaviek Európskej komisie pre programové obdobie 2014-2020 č. 1115/2013 zo dňa 28. júna 2013,
 - b. Zmluvy o aktualizácii existujúcich funkcionalít a rozširovaní nových funkcionalít v ITMS2014+ č. 759/2015 zo dňa 15. mája 2015 v znení dodatku č.1,
 - c. Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016 zo dňa 27. mája 2016 v znení dodatku č. 1 až dodatku č.3,
 - d. Zmluvy o dielo č. 1179/2019 zo dňa 18. decembra 2019 v znení dodatku č. 1 až dodatku č.3.
- c. Aktuálny stav ITMS21+ je špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy - Opis predmetu zákazky.
- D. Objednávateľ realizoval verejné obstarávanie postupom verejnej súťaže v zmysle § 66 a nasl. ZVO na predmet zákazky „Poskytovanie servisných služieb a služieb aplikačného rozvoja pre informačný monitorovací systém ITMS21+“ vyhlásenej oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie č. [e] zo dňa [0e] a vo Vestníku verejného obstarávania č. [e] zo dňa [o] pod sp. značkou [ee], (ďalej len „Verejné obstarávanie“ alebo Súťaž“).
- E. Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybratá ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto SLA zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri dodaní predmetu zákazky Poskytovateľom Objednávateľovi.
- F. Základným účelom tejto SLA zmluvy je zabezpečiť efektívne poskytovanie služieb technickej a aplikačnej podpory (ďalej aj ako „Servisné služby“), služieb aplikačného rozvoja pre informačný systém ITMS21+ a služieb vývoja Inkrementu 2 ITMS21+, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzky schopnosti a úprav funkcionalít tak, aby Objednávateľ mohol splniť svoje zákonné povinnosti a aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita ITMS21+ so všetkými informačnými systémami, s ktorými je ITMS21+ integrovaný.

G. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA zmluvy sú tieto prílohy:

- a. Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky (ďalej len „Príloha č. 1“),
- b. Príloha č. 2 – Spôsob poskytovania Služieb (ďalej len „Príloha č. 2“),
- c. Príloha č. 3 – Protikorupčná doložka (ďalej len „Príloha č. 3“),
- d. Príloha č. 4 – Návrh na plnenie kritéria (ďalej len „Príloha č. 4“),
- e. Príloha č. 5 – Zoznam Subdodávateľov (ďalej len „Príloha č. 5“),
- f. Príloha č. 6 – Zoznam Expertov (ďalej len „Príloha č. 6“).

H. Ak z kontextu tejto SLA zmluvy nevyplýva jednoznačne niečo iné alebo v tejto SLA zmluve nie je vyslovene uvedené inak, v prípade rozporov medzi textom SLA zmluvy a znením jej príloh platia prednostne ustanovenia tejto SLA zmluvy. Pokiaľ by bol identifikovaný rozpor medzi prílohami tejto SLA zmluvy prednostne platia ustanovenia Prílohy č. 2. Ustanovenia tejto SLA zmluvy a jej príloh je potrebné vykladať ako vzájomne sa dopĺňujúce a vysvetľujúce, t. j. opomenutia záväzkov v texte samotnej SLA zmluvy nespôsobuje zánik záväzkov ustanovených v prílohách tejto SLA zmluvy.

I. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA zmluvy a kogentnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia predmetných kogentných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.

J. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto SLA zmluve a s úmyslom byť touto SLA zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA zmluvy v nasledujúcom znení:

Článok I

Úvodné ustanovenia

1.1. Na účely tejto SLA zmluvy sa Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie uvedené pojmy majú nasledovný význam:

- a) „Akceptačná vada“ je vada na Dielo zistená Objednávateľom v procese akceptačného testovania. Akceptačná vada môže byť zo strany Objednávateľa podmienene akceptovateľná (Poskytovateľ je povinný odstrániť akceptačnú vadu v zmysle podmienok definovaných v akceptačnom protokole) alebo neakceptovateľná, kedy Objednávateľ je oprávnený Dielo s takými vadami neprevziať a vrátiť Poskytovateľovi na dopracovanie.
- b) „Akceptačný protokol“ je protokol o odovzdaní Diela vytvoreného na základe Objednávky Objednávateľa po úspešnej realizácii Akceptačných testov, podpísaný Objednávateľom za predpokladu dodržania podmienok stanovených v tejto SLA zmluve.

c) „Akceptačné testy“ sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti ITMS21+, ktoré Objednávateľ realizuje podľa testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom, resp. vypracovaných Objednávateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie dodávaného plnenia podľa tejto SLA zmluvy zo strany Objednávateľa.

d) „Autorský zákon“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

„Bezpečnostný incident“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti ITMS21+, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Incidentom/Problémom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom probléme.

f) „BUILD“ je verzia programového vybavenia ITM21+ so zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Objednávateľa alebo Poskytovateľa za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a za účelom úpravy chýb vo funkcionalite ITMS21+. Jeho súčasťou je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie BUILD-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

g) „Človekoden“ alebo „MD“ – je základná merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) Človekohodín práce. Fakturované môžu byť zo strany Poskytovateľa aj zlomky človekodňa.

h) „Človekohodina“ – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) 1 (jednej) osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa. Fakturované môžu byť zo strany Poskytovateľa aj zlomky človekohodiny.

„Dielo“ alebo „Autorské dielo“ je plnenie Poskytovateľa poskytnuté v rámci Služieb podľa tejto SLA zmluvy, ktorého výsledkom je autorské dielo, databáza alebo iný predmet práva duševného vlastníctva, alebo jeho časť alebo modifikácia existujúceho diela podľa Autorského zákona.

j) „Doba identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu“ je časový úsek, počas ktorého je Poskytovateľ povinný Problém/Incident zadaný v Nástroji riadenia identifikovať a prešetriť z hľadiska existencie záruky na identifikovaný Problém/Incident (záručná vada Poskytovateľa, pozáručná vada alebo mimozáručná vada) a kategorizovať Problém /Incident podľa charakteristík jednotlivých typov Problémov/Incidentov (písm. q/kk) tohto bodu SLA zmluvy). Dĺžka Doby identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu je uvedená v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.

„Doba neutralizácie Problému/Incidentu“ je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu Problému/Incidentu a ktorý začína plynúť zadaním hlásenia do Nástroja riadenia postupom v zmysle Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Problému/Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie ITMS21+ vrátane príčiny takéhoto stavu, a to napr.

obnovou funkčnosti ITMS21+, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/zosúladením fungovania ITMS21+ s dodanou aktuálnou dokumentáciou. Neutralizácia je možná aj náhradným postupom (workaround), ak úplné odstránenie príčiny Problému/Incidentu nie je objektívne možné do uplynutia Doby neutralizácie Problému/Incidentu; v prípade dohody projektových manažérov Zmluvných strán. Použitie workaroundu nezaväzuje Poskytovateľa povinnosti vykonať odstránenie príčiny Problému/Incidentu a to v lehote, ktorú určí Projektový manažér Objednávateľa v súčinnosti s Projektovým manažérom Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vykonať Neutralizáciu Problému/Incidentu v Dobe neutralizácie stanovenej v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy. Doba neutralizácie Problému/Incidentu prestáva plynúť, ak bol Problém/Incident identifikovaný ako záručná vada iného subjektu resp. v rámci iného záväzkovo-právneho vzťahu, pozáručná vada alebo mimozáručná vada. Ak Objednávateľ požiadala o odstránenie Problému/Incidentu Poskytovateľa na základe Objednávky Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál), začína plynúť nová Doba neutralizácie Problému/Incidentu. Do Doby neutralizácie Problému/Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením ITMS21+ Objednávateľom za účelom Neutralizácie Problému/Incidentu. Dĺžka Doby neutralizácie Problému/Incidentu závisí od typu Problému/Incidentu podľa písm. q)/kk) tohto bodu SLA zmluvy a je uvedená v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.

„Dostupnosť Poskytovateľa“ je časový úsek počas pracovných dní (t. j. pondelok až piatok okrem dní pracovného pokoja v SR) v pracovných hodinách od 8:30 do 17:30 hod.), počas ktorého je Poskytovateľ povinný poskytovať služby v zmysle tejto SLA zmluvy.

„Dôverné informácie“ sú všetky údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópii dokumentov a poznámok), bez ohľadu na formu ich zachytenia, a

- I. ktoré sa týkajú 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),
- II. ktoré boli odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnou stranou, alebo prostredníctvom subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení tejto SLA zmluvy pred nadobudnutím jej platnosti a účinnosti a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu,
- III. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane,
- IV. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).

n) „Expert“ má význam uvedený v bode 8.1. tejto SLA zmluvy.

- o) „Funkcionalita“ samostatná funkcionalita SW komponentu alebo vlastnosť Modulu podporujúceho alebo tvoriaceho súčasť ITMS21+.
- p) „HW“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- q) „Incident“ znamená neštandardnú udalosť, ktorá spravidla vedie k spusteniu Služieb technickej a aplikačnej podpory (paušál) zo strany Poskytovateľa.
 - II. „Kritický incident“ je charakterizovaný úplnou alebo podstatnou stratou funkčnosti systému bez dostupného riešenia, čo spôsobuje vážne narušenie prevádzky. Je ovplyvnený veľký počet používateľov alebo základných služieb, čo im znemožňuje vykonávať kritické úlohy. Systém alebo kľúčové komponenty môžu byť úplne nedostupné alebo nestabilné, s rizikom finančnej, reputačnej alebo právnej škody. Príklady môžu zahŕňať výpadky celého systému, narušenia bezpečnosti, incidenty so stratou údajov alebo vážne problémy s výkonom, ktoré podstatne zhoršujú používateľskú skúsenosť (User experience). Tieto incidenty si vyžadujú okamžitú pozornosť a naliehavú reakciu, pričom sa očakáva, že podporné tímy zmobilizujú zdroje a úsilie rýchlo obnoviť službu do jej plného prevádzkového stavu.
 - II. „Závažný incident“ je taký, ktorý spôsobí značné poškodenie systému alebo služieb, ale nevedie k úplnému odstaveniu prevádzky. Tieto incidenty môžu ovplyvniť veľký počet používateľov alebo dôležitých služieb, čo môže spôsobiť značné nepohodlie a výrazné zníženie produktivity alebo kvality služieb. Aj keď incidenty nespôsobia, že systém bude úplne nepoužiteľný, narušia dôležité funkcie alebo spôsobia, že systém bude pracovať so zníženou kapacitou. Príklady zahŕňajú občasné poruchy systému, dôležité poruchy funkcií alebo problémy s výkonom, ktoré ovplyvňujú používateľskú skúsenosť (User experience), ale nezastavia úplne pracovné procesy.
 - III. „Nekritický incident“ má obmedzený vplyv na prevádzku a zvyčajne ovplyvňuje malú časť používateľov alebo nekritických služieb. Tieto skutočnosti môžu spôsobiť mierne nepohodlie alebo nepríjemnosti, ale výrazne neovplyvnia produktivitu alebo poskytovanie služieb. Nekritické incidenty môžu zahŕňať menšie chyby alebo závady, kozmetické problémy s používateľským rozhraním. Nevyžadujú si okamžité riešenie a často sa riešia skôr pravidelnou údržbou ako núdzovými opravami.
- r) „Inkrement“ čiastkové plnenie projektu, ktoré musí obsahovať z realizačnej fázy projektu aspoň etapu Implementácia a Testovanie a Nasadenie do produkcie; je možné ho realizovať viacerými iteráciami v závislosti od charakteru projektu. Pre účel tejto SLA zmluvy bude Inkrement realizovaný prostredníctvom Služieb vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál).

„TMS21+“ alebo tiež ako „Informačný monitorovací systém“ je informačný systém Objednávateľa, ktorého podpora, údržba a aplikačný rozvoj je predmetom tejto SLA zmluvy. Pre vylúčenie pochybností, od nasadenia ktorejkoľvek časti diela v zmysle Zmluvy č. 1179/2019 sa predmetná časť stáva súčasťou ITMS21+.
- t) „Legislatívna zmena“ je zmena všeobecne záväzného právneho predpisu a/alebo prijatie nového všeobecne záväzného právneho predpisu a/alebo akákoľvek zmena alebo prijatie nových aktov, rozhodnutí, odporúčaní, výsledkov auditu alebo iných

dokumentov alebo nástrojov, ktoré sú v zmysle právnych predpisov alebo podľa vlastného uváženia Objednávateľa záväzné pre poskytovanie príspevku (najmä systémov riadenia, príručiek pre prijímateľa a usmernení riadiacich orgánov) majúcich čo i len potenciálne vplyv na obsah a fungovanie ITMS21+.

- u) „Legislatívny update“ je úprava existujúcej funkcionality ITMS21+ alebo vytvorenie novej funkcionality ITMS21+ na základe Objednávky Objednávateľa, ktorá bude vytvorená v nadväznosti na Legislatívnu zmenu.
- v) „Modul“ je časť ITMS21+, ktorá je logicky a dómenovo odlišiteľná od ostatných modulov SW komponentu.
- w) „Nástroj riadenia“ je informačný systém/informačné systémy definovaný/é v bode 5.10. tejto SLA zmluvy, prostredníctvom ktorého/ých sa zabezpečuje evidencia a informácie o Požiadavkách, Problémoch, Objednávkach a/alebo iných skutočnostiach a dokumentoch potrebných pre riadne plnenie tejto SLA zmluvy (napr. informácie potrebné pre kontrolu poskytovania paušálnych služieb, kontrolu plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa, automatická eskalácia a upozornenie pri dosiahnutí hraničných hodnôt, pohľad a prehľad o plnení SLA zmluvy, personálna matica a pod.).
- x) „Návrh riešenia Požiadavky“ je celkový návrh riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa, ktorý podľa relevantnosti vo vzťahu ku konkrétnemu druhu požadovanej Služby zahŕňa najmä analýzu Požiadavky, odhad prácnosti, časový rámec realizácie Požiadavky, celkovú cenu realizácie Požiadavky, identifikáciu osôb, ktoré budú plniť SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.
- y) „Obchodný zákonník“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- z) „Objednávateľ“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy.
- aa) „Objednávka“ alebo „Objednávka služieb“ je objednávka Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál), objednávka Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) a/alebo objednávka Služieb vývoja Inkrementu 2 vypracovaná Objednávateľom, doručená Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Spôsob objednávanía služieb je uvedený v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- bb) „Objednávkové služby“ sú Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál), Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) a Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál), ktorých popis je uvedený v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.
- cc) „Participujúce subjekty“ sú subjekty, ktoré sa spolupodieľajú na rozvoji ITMS21+ (napr. Ministerstvo financií Slovenskej republiky).
- dd) „PATCH“ je malý súbor funkcionalít, ktorých nasadenie rieši opravu chýb s vysokou prioritou vo funkcionalite ITMS21+ alebo opravu dát. Súčasťou PATCH-u je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie PATCH-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.
- ee) „Poskytovateľ“ je poskytovateľ Služieb uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy.
- ff) „Požiadavka“ je každá Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb v zmysle tejto SLA zmluvy, ktorá je doručená Poskytovateľovi najmä prostredníctvom Nástroja riadenia. Požiadavkou sa rozumie predovšetkým hlásenie Problému/Incidentu,

Požiadavka na Službu technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) alebo Požiadavka na Službu aplikačného rozvoja (nadpaušál), alebo Požiadavka na vývoj Inkrementu 2.

- gg) Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW " je SW 3. strany (vrátane databáz) výrobcu/subjektu vykonávajúceho hospodársku/obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení v čase uzavretia tejto SLA zmluvy a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou sa rozumie každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu. Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW musí spĺňať nasledovné znaky:
- I. nie je/nebol vyrábaný/dodávaný na základe špecifických potrieb verejného obstarávateľa,
 - II. v podobe akej je ponúkaný na trhu je bez väčších úprav jeho vlastností a prvkov aj dodávaný/vyrábaný/uskutočňovaný pre verejného obstarávateľa,
 - III. v podobe akej je dodávaný/vyrábaný/uskutočňovaný pre verejného obstarávateľa je dodávaný/vyrábaný aj pre spotrebiteľov a iné subjekty na trhu.
- hh) Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW" je SW 3. strany (vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného obchodne dostupného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Diela. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou tejto SLA zmluvy je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Diela alebo jeho časti udeliť Objednávateľovi licenciu na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Diela alebo jeho časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Dielo alebo jeho časť vytvorené a na celé obdobie existencie Diela ako celku.
- „Preexistenčný open source SW“ je open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a (úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie.
- jj) „Preexistenčný zdrojový kód“ je zdrojový kód každého SW 3. strany a preexistenčného open source SW, ktorý bol vytvorený nezávisle od zhotovenia Diela.
- kk) „Problém“ alebo „Vada“ je akýkoľvek Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom identifikovaný nesúlad medzi skutočnou a zdokumentovanou funkčnosťou ITMS21+ (vrátane záručných väd Diela), najmä stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie SW komponentu, Modulu alebo Funkcionality alebo je obmedzením funkčnosti ITMS21+ alebo rozporom fungovania ITMS21+ oproti dodanej dokumentácii, bezpečnostnej politike Objednávateľa a pravidlám súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy. Identifikovaný Problém môže byť:
- I. „Kritický problém“ alebo „Vada A“ - zásadné vady funkcionality ITMS21+ vrátane Diela, 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

ITMS21+ vrátane Diela zároveň nie je možné realizovať náhradným postupom.
Za Kritický problém sa považuje najmä

- i. výpadok fungovania SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti,
alebo
- ii. Problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter pre SW komponent a zároveň spôsobuje nepoužiteľnosť pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa.

„Závažný problém“ alebo „Vada B“ - vady, ktoré by patrili pod Kritický problém (okrem problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát), ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup (workaround), ako vadu obísť alebo zabrániť jej pôsobeniu. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane realizovateľný. Závažný problém sa prejavuje výpadkom fungovania Modulov a Funkcionalít, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Ako Závažný problém je charakterizovaný Problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter, avšak SW komponent je pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa použiteľný s citelným dopadom na kvalitu zhotovenia SW komponentu, alebo dostupnosť jeho funkcionalít alebo užívateľský komfort.

„Nekritický problém“ alebo „Vada C“ - nespĺňa znaky Kritického problému ani Závažného problému. Ide najmä o vady, ktoré nebránia produktívnemu používaniu ITMS21+ alebo zapríčiňujú miernu nepohodlnosť pri práci s ITMS21+, ktorý je však funkčný.

Kategorizáciu Problému na Kritický problém, Závažný problém a Nekritický problém určuje Poskytovateľ podľa kritérií uvedených vo vyššie uvedených definíciách jednotlivých typov Problémov, Objednávateľ je však oprávnený neakceptovať kategorizáciu Problému zo strany Poskytovateľa a rozhodnúť inak.

- II) „Projektový manažér Objednávateľa“ je poverený zamestnanec Objednávateľa, ktorý je vedúcim projektového tímu Objednávateľa a ktorého rozsah oprávnení je uvedený v čl. V bod 5.5. tejto SLA zmluvy. Identifikačné údaje Projektového manažéra oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. V bod 5.3. tejto SLA Zmluvy.
- mm) „Projektový manažér Poskytovateľa“ je osoba poverená Poskytovateľom, ktorá je súčasne vedúcim projektového tímu Poskytovateľa a ktorej rozsah oprávnení je uvedený v čl. V bod 5.7. tejto SLA zmluvy. Identifikačné údaje Projektového manažéra oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. V bod 5.4. tejto SLA zmluvy.
- nn) „Reakčná doba“ je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na existujúci Problém/Incident potvrdením o prijatí Problému/Incidentu a ktorý začína plynúť zadaním Problému/Incidentu do Nástroja riadenia. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný začať prešetrenie Problému/Incidentu. Od Poskytovateľa sa vyžaduje taká Reakčná doba, aby nebola prekročená celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu.

- o0) „Servisné služby“ sú Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) a Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál), ktoré pozostávajú z viacerých služieb definovaných v Prílohe č. 2 SLA zmluvy.
- pp) „Služby“ sú všetky služby, ktorých podmienky poskytovania sú predmetom tejto SLA zmluvy a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy, t.j.:
- I. Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál),
 - II. Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a
 - III. Služby aplikačného rozvoja ITMS21+ (nadpaušál) a
 - IV. Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál).
- qq) „Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)“ sú nadpaušálne služby zamerané na rozvoj ITMS21+ na základe zmenovej Požiadavky, ktorých obsahom je pridanie, modifikácia alebo zrušenie akejkoľvek časti informačného systému ITMS21+. Zmena ITMS21+ môže byť vyvolaná Legislatívnymi zmenami, zmenami procesov alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní externých systémov, s ktorými sa ITMS21+ integruje, prípadne bude integrovať. Na činnosti spadajúce pod Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) nemá Poskytovateľ právny nárok. Detailnejší popis týchto objednávkových služieb je špecifikovaný v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- rr) „Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál)“ sú paušálne služby, ktoré zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky ITMS21+ a jeho prevádzkových prostredí v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia záručných Problémov/Vád. Detailnejší popis týchto služieb je špecifikovaný v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- ss) „Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)“ sú nadpaušálne servisné služby, ktoré pozostávajú z ďalších činností na zabezpečenie bezproblémového chodu, prevádzky systému ITMS21+ v prostredí rôznych partnerov a subjektov, ktorí sa podieľajú na rozvoji, chode a prevádzke ITMS21+. Tieto činnosti sú vykonávané na základe objednávky Objednávateľa a Poskytovateľ na ne nemá právny nárok. Detailnejší popis týchto objednávkových služieb je špecifikovaný v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- tt) „Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál)“ sú nadpaušálne Objednávkové Služby vývoja Inkrementu č. 2, ktoré primárne slúžia na zabezpečenie rozvoja funkcionalít ITMS21+ v zmysle schváleného projektu. Detailnejší popis týchto objednávkových služieb je špecifikovaný v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- uu) „SW“ je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov, a tvorí súčasť Informačného monitorovacieho systému vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA zmluvy,
- vv) „SW 3. strany“ je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky preexistentného obchodne dostupného softvéru, preexistentného obchodne nedostupného softvéru, preexistentného open source softvéru.

- ww) „Verejné obstarávanie“ alebo „Súťaž“ má význam uvedený v písm. D. Preambuly tejto SLA zmluvy.
- xx) „Vyhláška č. 85/2020 “ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.
- yy) „Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- zz) „Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- aaa) „Vytvorený zdrojový kód“ je zdrojový kód každého SW, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri zhotovení Diela.
- bbb) „Zákon č. 121/2022 Z. z.“ je zákon č. 121/2022 Z. z. o príspevkoch z fondov Európskej únie a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- ccc) „Zákon o KB“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ddd) „Zákon o ITVS“ je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- eee) „Zákon o registri partnerov verejného sektora“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- fff) 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.
- ggg) „Zmluva“ alebo tiež „SLA zmluva“ je táto zmluva o poskytovaní servisných služieb a služieb aplikačného rozvoja pre Informačný monitorovací systém, nazývaná aj ako servisná alebo prevádzková zmluva.
- hhh) „Zmluva o dielo č. 1179/2019“ v znení dodatku č. 1 až dodatku č. 3 je zmluva uzatvorená medzi právnym predchodcom Objednávateľa a obchodnou spoločnosťou JUMP soft a. s., zo dňa 18. decembra 2019, na základe ktorej je systém ITMS21+ naďalej upravovaný a rozširovaný o nové funkcionality.

- 1.2. Ak z kontextu tejto SLA zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto SLA zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien.
- 1.3. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len pre uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak

z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

Článok II

Vyhlásenia zmluvných strán

- 2.1. Poskytovateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA zmluve a potrebné pre poskytovanie predmetu tejto SLA zmluvy.
- 2.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 2.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že
 - a) so všetkou odbornou starostlivosťou sa komplexne a úplne oboznámi s dokumentáciou pre plnenie predmetu tejto SLA zmluvy (najmä so súťažnými podkladmi k Verejnému obstarávaniu, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA zmluvy),
 -) sa počas iniciačnej fázy oboznámi s informáciami, dokumentáciou a prevezme podklady, výstupy vzťahujúce sa k dodávke Inkrementu 1,
 - c) má dostatočné kapacity a odborné znalosti na riadne a včasné plnenie záväzkov v zmysle tejto SLA zmluvy a je schopný plniť si záväzky podľa tejto SLA zmluvy riadne a včas za cenu určenú v súlade s touto SLA zmluvou bez akéhokoľvek navýšenia, a to aj bez ohľadu na okolnosti nezávislé od vôle Zmluvných strán (vis maior),
 -) pri plnení tejto SLA zmluvy bude dbať na plnenie povinností vyplývajúcich z príslušných predpisov o informačnej bezpečnosti platných v čase poskytovania plnenia podľa tejto SLA zmluvy (napríklad zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákon o ITVS, Zákon o KB, Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. a iné). V súvislosti s uvedeným sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na informačnú bezpečnosť najmä v oblasti riadenia zmien, riadenia prístupov, riadenia Bezpečnostných incidentov, narábania s informáciami, spôsobu likvidácie a evidencie médií, bezpečnú výmenu informácií a korelácie a eskalácie relevantných bezpečnostných udalostí,
 -) bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (ku dňu uzavretia SLA zmluvy dostupná na https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf, ďalej len „Metodika zabezpečenia“),

bude dodržiavať „Metodiku riadenia QAMPR“, ktorá predstavuje Metodiku projektového riadenia Objednávateľa (Metodika QAMPR je dostupná na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-ga/index.html>) a súčasne sa zaväzuje, že
 -) plnenia podľa tejto SLA zmluvy poskytne v súlade s právnym stavom aktuálne platným a účinným v rámci Európskej únie a v Slovenskej republike a v súlade akýmikoľvek záväznými dokumentmi súvisiacimi s poskytovaním fondov Európskej únie.

- 2.4. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného monitorovacieho systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného monitorovacieho systému vykonaného zo strany Objednávateľa podľa prvej vety tohto bodu SLA zmluvy.
- 2.5. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora, počas trvania tejto SLA zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a bude riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.6. Poskytovateľ vyhlasuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote do siedmich (7) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poistnú zmluvu, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu 1 000 000 € a preukázať, že má uhradené poistné za obdobie podľa predmetnej poistnej zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy a potvrdenia o úhrade poistného podľa predchádzajúcej vety sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poistné krytie udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti SLA zmluvy, ďalej je povinný kedykoľvek bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poistného za príslušné obdobie a príslušnú poistnú zmluvu. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA zmluvy.
- 2.7. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- 2.8. Poskytovateľ berie na vedomie, že plnenie tejto SLA zmluvy bude prebiehať za riadnej prevádzky ITMS21+. Poskytovateľ sa týmto zaväzuje, že v dôsledku plnenia záväzkov SLA zmluvy nebude akýmkoľvek spôsobom narušená a/alebo ohrozená prevádzka ITMS21+. Za akékoľvek škody vzniknuté počas plnenia SLA zmluvy spôsobené nefunkčnosťou ITMS21+ v dôsledku porušenia záväzku Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety tohto bodu SLA zmluvy Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu do plnej výšky spôsobenej škody. Poskytovateľ v tejto súvislosti vyhlasuje, že si je vedomý významu ITMS21+ v schémach poskytovania príspevku a potencionálneho rozsahu škôd spôsobeného narušením jeho prevádzky.
- 2.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že ceny za jednotlivé plnenia spravidla uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi z prostriedkov poskytnutých Objednávateľovi vo forme nenávratného finančného príspevku (ďalej len „NFP“).
- 2.10. Objednávateľ vyhlasuje, že ako ústredný orgán štátnej správy Slovenskej republiky a správca systému ITMS21+ je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.11. Zmluvné strany prehlasujú, že získali súhlas svojich pracovníkov podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto SLA zmluvy k spracovaniu osobných údajov druhou Zmluvnou stranou podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a zákona č. 18/2018 Z. z.

o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú spracovávať takto poskytnuté osobné údaje v súlade s uvedeným zákonom a uchovávať ich len počas nevyhnutnej doby pre plnenie záväzkov podľa tejto SLA zmluvy.

Článok III

Predmet zmluvy

- 3.1. Predmetom tejto SLA zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti so záväzkom:
- a) Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa spôsobom uvedeným v tejto SLA zmluve a v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy Služby k ITMS21+, a to najmä:
 - I. Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál),
 - II. Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
 - III. Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál), a
 - IV. Služby vývoja inkrementu 2 (nadpaušál);
 - b) Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi majetkové práva duševného vlastníctva postupom podľa čl. 10 tejto SLA zmluvy za podmienky, že pri poskytovaní Služieb vznikne Autorské dielo,
 - c) Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi za skutočne poskytnuté Služby cenu v súlade s podmienkami stanovenými v tejto SLA zmluve a ďalej mu poskytnúť potrebnú súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto SLA zmluvy vrátane jej príloh (ďalej spolu len „Predmet SLA zmluvy“).
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) v rozsahu a spôsobom podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, a to počas celej doby platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy s výnimkou iniciačnej fázy definovanej v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Objednávkové služby na základe Objednávky Objednávateľa, v rozsahu a spôsobom podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, a to odo dňa schválenia Úvodnej správy do uplynutia 48 mesiacov odo dňa schválenia Úvodnej správy, alebo do vyčerpania finančných prostriedkov určených pre konkrétny druh Objednávkových služieb v zmysle Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 3.4. Špecifikácia spôsobu poskytovania Služieb je uvedená v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA zmluvy upravuje čl. IV tejto SLA zmluvy.

Článok IV

Cena a platobné podmienky

- 4.1. Celková súhrnná cena za Predmet SLA zmluvy bola stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, s podmienkami uzavretia tejto SLA zmluvy a v súlade s výsledkom Verejného

obstarávania vo výške XXXXXXXX EUR bez DPH (slovom*****x*****bez DPH), XXXXXXXX s DPH (slovom*****xx xxx ***s DPH), pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto SLA zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny v zmysle Prílohy č. 4.

- 4.2. V celkovej súhrnnej cene podľa bodu 4.1. tohto článku SLA zmluvy sú zahrnuté všetky náklady súvisiace s plnením záväzku zo strany Poskytovateľa. Objednávateľ nie je počas trvania tejto SLA zmluvy povinný vyčerpať celkovú súhrnnú cenu uvedenú v bode 4.1 tejto SLA zmluvy. Nevyčerpanie celkovej súhrnnej ceny uvedenej v bode 4.1 tohto článku nezakladá Poskytovateľovi právo uplatniť si náhradu škody ani právo Poskytovateľa od tejto SLA zmluvy odstúpiť.
- 4.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu skutočne poskytnutého plnenia, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov účinných v čase uzatvorenia tejto SLA zmluvy. Ak dôjde k zmene sadzby DPH zmenou platných právnych predpisov, dohodnutá zmluvná cena s DPH sa primerane upraví v nadväznosti na zmenu sadzby DPH.
- 4.4. Cena za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) je stanovená vo forme štvrťročného paušálu vo výške podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy. Štvrťročná paušálna suma pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania paušálnych služieb v danom kalendárnom štvrťroku, a to bez ohľadu na množstvo činností, ktoré bude potrebné v danom štvrťroku vykonať. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie štvrťročného paušálu, resp. náhradu akýchkoľvek nákladov nad štvrťročný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom štvrťroku poskytovania paušálnych služieb.
- 4.5. Cena za Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) bude stanovená na základe reálnych výkonov/činností Poskytovateľa poskytnutých Objednávateľovi v danom kalendárnom štvrťroku na základe Objednávok evidovaných v Nástroji riadenia, potvrdených Objednávateľom a bude vypočítaná ako súčin jednotkovej ceny sadzby za 1 Človekoden poskytovania Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy a množstva Človekodní reálne použitých pre dodanie plnenia v zmysle Objednávky/Objednávok.
- 4.6. Cena za Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál) bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa (súčasť Návrhu riešenia Požiadavky) akceptovanej Objednávateľom prostredníctvom Objednávky a bude vypočítaná ako súčin jednotkovej sadzby za 1 Človekoden poskytovania Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy a množstva Človekodní potrebných pre dodanie požadovaného plnenia v zmysle Požiadavky a Objednávky Objednávateľa. Poskytovateľ náklady vynaložené na posúdenie požiadavky a vypracovanie cenovej kalkulácie Poskytovateľa nebude oprávnený vyúčtovať. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvyšné náklady nad rámec ceny uvedenej v cenovej kalkulácii, akceptovanej Objednávateľom prostredníctvom Objednávky. Ďalšie podrobnosti ohľadne objednávaní nadpaušálnych služieb ustanovuje Príloha č. 2 tejto SLA zmluvy.
- 4.7. Zmluvné strany sa dohodli, že rozšírenie ITMS21+ na základe Zmluvy o dielo č. 1179/2019, prípadne na základe Objednávkových služieb podľa tejto SLA zmluvy nemá dopad na výšku ceny za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy.

- 4.8. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať cenu za skutočne poskytnuté Objednávateľom akceptované plnenie podľa tejto SLA zmluvy Poskytovateľovi na základe faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 4.9. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) s cenou zodpovedajúcou Štvrťročnému paušálnemu poplatku v zmysle prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka na základe Objednávateľom schválenej priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy. Prvá faktúra za poskytované Servisné služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Servisných služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho štvrťroka bude vo vzťahu k Službám technickej a aplikačnej podpory (paušál) obsahovať pomernú časť ceny za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) zodpovedajúcu pomeru počtu kalendárnych dní kalendárneho štvrťroka skutočného poskytovania služieb a celkového počtu kalendárnych dní daného kalendárneho štvrťroka (obdobne sa bude postupovať aj v prípade poslednej faktúry pokiaľ nebudú poskytované Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) celý štvrťrok).
- 4.10. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/za Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)/Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál) v súlade s príslušnou Objednávkou Objednávateľa na základe Akceptačného protokolu s cenou zodpovedajúcou skutočne poskytnutému plneniu evidovanému v Nástroji riadenia. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/za Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) s cenou zodpovedajúcou skutočne poskytnutého a Objednávateľom akceptovaného plnenia po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka, pričom agreguje skutočne poskytnuté plnenia za obdobie príslušného kalendárneho štvrťroka. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál) s cenou zodpovedajúcou príslušnej časti skutočne poskytnutého a Objednávateľom akceptovaného plnenia po uplynutí príslušného kalendárneho polroka, pričom agreguje skutočne poskytnuté plnenia za obdobie príslušného kalendárneho polroka. Pokiaľ je predmetom fakturácie úprava/zmena/rozšírenie ITMS21+ je možné zo strany Poskytovateľa fakturovať len Objednávateľom otestované a akceptované plnenia, ktoré spĺňajú podmienky stanovené v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2 SLA zmluvy.
- 4.11. Základnou mernou jednotkou fakturácie Objednávkových služieb je 1 (jeden) Človekoden, pričom je oprávnený Poskytovateľ fakturovať aj zlomky človekodní. Jednotkové ceny za Človekoden poskytovania Objednávkových služieb sú uvedené v Prílohe č. 4 tejto SLA zmluvy a sú maximálnymi cenami po dobu plnenia tejto SLA zmluvy (s výnimkou zvýšenia DPH), zahŕňajú všetky náklady Poskytovateľa spojené s plnením jeho záväzkov voči Objednávateľovi podľa tejto SLA zmluvy.
- 4.12. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) do desiatich (10) pracovných dní odo dňa schválenia priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy Objednávateľom a faktúru za Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)/Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál) do desiatich (10) pracovných dní odo dňa akceptácie poskytnutého plnenia podpísaním Akceptačného protokolu Objednávateľom. Pokiaľ bude Objednávkou/akceptačných protokolov za rozhodné obdobie (kalendárneho štvrťroka alebo kalendárneho polroka) určené v bode 4.10 za rovnaký typ služby viacero, Poskytovateľ je oprávnený vystaviť len 1 faktúru po skončení rozhodného obdobia.

4.13 Faktúry Poskytovateľa budú vyhotovené v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku. Každá faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového a účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zároveň mať nasledujúce náležitosti (ak sú dostupné Zmluvným stranám v čase vystavenia faktúry):

- a) názov operačného programu,
- b) číslo a názov opatrenia,
- c) názov projektu,
- d) kód ITMS projektu,
- e) kód ekonomickej klasifikácie,
- f) číslo a názov zmluvy,
- g) špecifikácia plnenia v zmysle detailného rozpočtu označená až na úroveň čísla a názvu výdavku,
- h) špecifikácia platby (názov banky Poskytovateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Poskytovateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa).

4.14 Prílohou faktúry musia byť nasledovné dokumenty:

- a) Schválenie priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy pre uhrádzanie ceny Služieb technickej a aplikačnej podpory (paušál) podpísané poverenými osobami Objednávateľa v zmysle SLA zmluvy spolu s pracovnými výkazmi osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa a/alebo
- b) Objednávka služieb a Akceptačný protokol fakturovaného plnenia pre uhrádzanie ceny Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál)/Služieb vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál). Dokumenty Objednávka a Akceptačný protokol podpísané poverenými osobami Objednávateľa v zmysle SLA zmluvy spolu s pracovnými výkazmi osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.

4.15 Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového a účtovného dokladu, je šesťdesiat (60) kalendárnych dní a začne plynúť v deň doručenia faktúry Objednávateľovi, ak ďalej nie je ustanovené inak. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa. Zmluvné strany konštatujú, že dohodnutá lehota splatnosti nie je v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z SLA zmluvy, a že takéto osobitné dojednanie odôvodňuje povaha predmetu SLA zmluvy. Objednávateľ uhrádza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy, alebo na účet, ktorý mu Poskytovateľ písomne oznámi.

4.16. Poskytovateľ doručí vystavenú faktúru s prílohami Objednávateľovi elektronicky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy alebo v na e-mailovú adresu: fakturacia@mirri.gov.sk.

4.17. Ak nie sú Objednávateľovi spolu s faktúrou predložené všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry (faktúra napr. neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, alebo Poskytovateľ neodstránil vady ITMS21+ v prípade podmiennej

akceptácie), je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptácii zo strany Objednávateľa. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie, znova začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

- 4.18. Na účely fakturácie ceny za poskytnuté Objednávkové služby Poskytovateľ berie na vedomie, že odpracované Človekohodiny evidované v Nástroji riadenia podľa čl. V bodu 5.12. tejto SLA zmluvy sa sčítajú tak, že osem (8) Človekohodín predstavuje jeden (1) Človekodeň. Človekodeň nemusí predstavovať celé číslo, jednotlivé odpracované Človekohodiny Poskytovateľa pri poskytovaní Objednávkových služieb sa sčítajú a vydedia číslom osem (8), výsledok sa následne vynásobí jednotkovou cenou za jeden (1) Človekodeň poskytovaných Objednávkových služieb podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy. Čerpanie personálnych kapacít Poskytovateľa môže byť zaznamenávané v Nástroji riadenia aj v menších jednotkách ako sú osobohodiny, prípadne zlomkom týchto jednotiek, pričom Poskytovateľ je povinný uvedené menšie jednotky, resp. zlomky jednotiek zaokrúhliť, pričom spôsob zaokrúhľovania podlieha odsúhlaseniu Projektovým manažérom Objednávateľa.
- 4.19. Poskytovateľ je povinný poskytovať Servisné služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za Služby bez dopadu na kvalitu a rozsah poskytovaných služieb.

Článok V

Riadenie plnenia Predmetu SLA zmluvy

- 5.1. Objednávateľ zriadil pre potreby fungovania ITMS21+ Riadiaci výbor (ďalej len „RV“), ktorého účelom je zabezpečiť naplnenie účelu tejto SLA zmluvy špecifikovaného v písm. F. Preambuly tejto SLA zmluvy a podieľať sa na koordinácii plnenia Predmetu SLA zmluvy. RV koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto SLA zmluve a v zmysle štatútu, ktorý určuje Objednávateľ. Aktivita RV je pravidelne zverejňovaná v META IS (<https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/ISVS/ec8af193-afb9-4e06-9360-Zc07f4cb644c/cimaster?tab=documentsForm>).
- 5.2. Rozhodnutia RV sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje RV Zmluvným stranám v písomnej forme elektronicky na emailové adresy stanovené v úvodnej správe s tým, že na realizáciu požiadaviek RV musí byť daná Poskytovateľovi primeraná lehota.
- 5.3. Objednávateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní od dňa účinnosti tejto SLA zmluvy oznámiť Poskytovateľovi mená osôb projektového tímu Objednávateľa, ktorí sa budú podieľať na plnení SLA zmluvy, ich pozície, rozsah ich oprávnenia konať v mene Objednávateľa vo veciach týkajúcich sa SLA zmluvy a kontaktné údaje. Projektový tím Objednávateľa bude pozostávať z generálneho riaditeľa sekcie, do ktorej gescie spadajú kompetencie v oblasti správy a prevádzky ITMS21+ (ďalej len „Generálny riaditeľ“), riaditeľa odboru vykonávajúceho kompetencie v oblasti správy a prevádzky ITM21+ (ďalej len „Riaditeľ odboru“), z projektového manažéra a ostatných osôb poverených Objednávateľom. Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu osôb projektového tímu Objednávateľa alebo zmenu rozsahu ich oprávnenia resp. kontaktných údajov, pričom zmena je účinná momentom doručenia takéhoto oznámenia Poskytovateľovi. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmenách podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za zmenu SLA zmluvy.

- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní od účinnosti tejto SLA zmluvy oznámiť Objednávateľovi mená osôb projektového tímu Poskytovateľa, ktorí sa budú podieľať na plnení SLA zmluvy, ich pozície, rozsah ich oprávnenia konať v mene Poskytovateľa vo veciach týkajúcich sa SLA zmluvy a kontaktné údaje. Projektový tím Poskytovateľa bude pozostávať najmä z projektového manažéra a ďalších osôb na strane Poskytovateľa poverených Poskytovateľom. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi bezodkladne akúkoľvek zmenu osôb projektového tímu, pričom zmena je účinná momentom schválenia zmeny Projektovým manažérom Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmenách podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za zmenu SLA zmluvy. Ustanoveniami tohto článku nie sú dotknuté oprávnenia Objednávateľa podľa čl. VIII a IX tejto SLA zmluvy.
- 5.5. Projektový manažér Objednávateľa bude súčasne vedúcim projektového tímu Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa bude oprávnený najmä:
- a) zabezpečovať súčinnosť Objednávateľa a tretích strán pri plnení SLA zmluvy,
 - b) zabezpečovať koordináciu nad plnením Predmetu SLA zmluvy,
 - c) zadávať/schvaľovať Požiadavky/Objednávky na Objednávkové služby Objednávateľa podľa aktuálnych potrieb Objednávateľa v jednotlivom rozsahu do 50 osobodní,
 - d) schvaľovať/podpisovať spolu s ostatnými na to oprávnenými osobami správy o plnení Predmetu SLA zmluvy, pracovné výkazy poskytnutého plnenia podľa SLA zmluvy,
 - e) odsúhlasovať ustanovenie Expertov a iných osôb ako Expertov, ktorí sa podieľajú na plnení SLA zmluvy a ich zmenu v súlade s článkom VIII tejto SLA zmluvy,
 - f) v prípade oznámenia Poskytovateľa, že riešenie Problému je problematické, môže určiť ďalší individuálny postup riešenia Problému,
 - g) vykonávať ďalšie úlohy určené mu touto SLA zmluvou vrátane jej príloh alebo rozhodnutím RV,
 - h) zabezpečovať komunikáciu s Poskytovateľom.
- 5.6. Riaditeľ odboru ako člen projektového tímu bude oprávnený najmä:
- a) rozhodovať o spornej otázke/veci za podmienky, že projektív manažéri Zmluvných strán ohľadom spornej otázky/veci nedospejú do troch (3) pracovných dní k dohode,
 - b) zabezpečovať dohľad nad plnením Predmetu SLA zmluvy,
 - c) schvaľovať/podpisovať spolu s projektovým manažérom Objednávateľa pracovné výkazy poskytnutého plnenia Predmetu SLA zmluvy, Objednávky na Objednávkové služby za každú jednotlivú Objednávku v rozsahu do 150 osobodní, ako aj príslušné Akceptačné protokoly,
 - d) schvaľovať/podpisovať spolu s Generálnym riaditeľom faktúry vystavené Poskytovateľom,
 - e) schvaľovať/podpisovať za Objednávateľa správy o plnení Predmetu SLA zmluvy,
 - f) schvaľovať/podpisovať spolu s Generálnym riaditeľom Objednávky na Objednávkové služby, ktoré jednotlivo prevyšujú rozsah 150 osobodní, Akceptačné protokoly vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatiu poskytnutého plnenia Objednávkových služieb,
 - g) vykonávať ďalšie úlohy určené mu rozhodnutím RV.

- 5.7. Projektový manažér Poskytovateľa bude súčasne vedúcim projektového tímu Poskytovateľa. Projektový manažér Poskytovateľa bude oprávnený najmä:
- a) podpisovať priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatiu poskytnutého plnenia,
 - b) vykonávať ďalšie úlohy určené mu touto SLA zmluvou vrátane jej príloh alebo rozhodnutím RV,
 - c) zabezpečovať komunikáciu s Objednávateľom.
- 5.8. Ak projektoví manažéri Zmluvných strán nedospejú ohľadom spornej otázky/veci k dohode v lehote do troch (3) pracovných dní, predmetnou spornou otázkou/vecou sa bude zaoberať a rozhodovať o nej Riaditeľ odboru.
- 5.9. Poskytovateľ je povinný vytvoriť a prevádzkovať Nástroj riadenia pre riadenie plnenia SLA zmluvy do jedného mesiaca odo dňa účinnosti SLA zmluvy.
- 5.10. Nástroj riadenia je na vyžiadanie prístupný jednotlivým členom projektových tímov Objednávateľa a Poskytovateľa a Objednávateľom určeným osobám zastupujúcim Participujúce subjekty. Nástroj riadenia umožňuje najmä evidovanie a kontrolu plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu na úrovni Človekohodín/Človekodní, kontrolu plnenia harmonogramu prác, automatickú eskaláciu a upozornenie relevantných členov tímov pri dosiahnutí hraničných hodnôt (napríklad doba riešenia Požiadavky, Doba neutralizácie Incidentu/Problému a podobne), vytváranie užívateľom definovaných pohľadov a prehľadov o plnení SLA zmluvy, vytváranie personálnych matíc členov jednotlivých projektových tímov, kolaboráciu nad dokumentmi a podobne. Nástroj riadenia bude taktiež plniť úlohu komunikačného nástroja, medzi Zmluvnými stranami tam, kde to táto SLA zmluva umožňuje, resp. kde nie je výlučne stanovená povinnosť doručiť informáciu/dokument druhej Zmluvnej strane v písomnej podobe, pokiaľ projektoví manažéri Zmluvných strán dohodou neurčia iný nástroj určený na komunikáciu. Informácia/dokument sa v takom prípade považujú za doručené okamihom ich zadania do Nástroja riadenia zo strany Objednávateľa/Poskytovateľa. Bližšiu obsahovú špecifikáciu Nástroja riadenia určí projektový manažér Objednávateľa v spolupráci s Poskytovateľom, pričom prvotný návrh nastavenia Nástroja riadenia bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy. Poskytovateľ sa najneskôr pri začatí prevádzkovania Nástroja riadenia podľa tohto bodu SLA zmluvy zaväzuje vykonať školenie osôb projektového tímu Objednávateľa pre prácu s Nástrojom riadenia. Poskytovateľ sa zaväzuje Nástroj riadenia priebežne aktualizovať podľa potrieb Objednávateľa a poskytnúť mu na vyžiadanie z Nástroja riadenia všetky informácie a dáta získané počas plnenia SLA zmluvy vo forme a v lehote určenej Objednávateľom. Náklady na vytvorenie, prevádzkovanie a aktualizáciu Nástroja riadenia vrátane príslušného počtu licencií pre Objednávateľa v zmysle Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy sú zahrnuté v cene za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) podľa Prílohy č. 4 tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ je povinný prevádzkovať Nástroj riadenia minimálne 24 mesiacov po uplynutí doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva. Pred ukončením prevádzky Nástroja riadenia je Poskytovateľ povinný:
- a) informovať Objednávateľa o tejto skutočnosti najmenej dva (2) mesiace vopred a zároveň
 - b) bezodplatne poskytnúť Objednávateľovi dáta z Nástroja riadenia v štruktúrovanej podobe a v takom formáte, aby bolo možné tieto dáta importovať do rovnakého alebo ekvivalentného nástroja, ako bol použitý pri plnení tejto SLA zmluvy. Dáta a informácie

podľa predchádzajúcej vety musia byť relevantné k poslednému dňu prevádzky Nástroja riadenia a budú zahŕňať aj Poskytovateľovi dostupnú históriu zmien dokumentácie.

5.11 Poskytovateľ zabezpečí informácie a vedenie evidencií o plnení SLA zmluvy, najmä:

- a) na požiadanie poskytne Projektovému manažérovi Objednávateľa alebo osobe, ktorú splnomocní Objednávateľ, akékoľvek informácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie SLA zmluvy;
- b) uchová po dobu 5 rokov po uhradení poslednej faktúry Objednávateľom v súlade s SLA zmluvou úplné a presné účtovné doklady o plneniach poskytnutých na základe tejto SLA zmluvy a pracovné výkazy fakturovaného plnenia.

5.12 Členovia projektového tímu Poskytovateľa sú povinní najmenej na týždennej báze evidovať a vykazovať odpracované Človekodni/Človekohodiny na jednotlivých činnostiach pri plnení SLA zmluvy v rámci Nástroja riadenia. Objednávateľ považuje za oprávnené Človekodni/Človekohodiny iba tie, ktoré sú riadne a včas evidované v Nástroji riadenia a ich efektívne vynaloženie potvrdí Projektový manažér Objednávateľa, ak sa projektoví manažéri Zmluvných strán nedohodnú inak. Poskytovateľ musí zabezpečiť nepretržitý prístup Objednávateľa ku kontrole plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa v rámci Nástroja riadenia. Poskytovateľ eviduje v Nástroji riadenia najmä nasledovné údaje:

- a) druh poskytovanej Služby,
- b) identifikačné číslo poskytovanej Služby,
- c) názov poskytovanej Služby,
- d) popis vykonaných činností v rámci poskytovanej Služby,
- e) evidované obdobie,
- f) určenie osôb poskytujúcich Služby,
- g) počet Človekodní poskytnutých v danom období.

Vzor pracovného výkazu osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa pre uhrádzanie ceny poskytnutého plnenia bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa bodu 7.2. tejto SLA zmluvy.

5.13. Počas účinnosti tejto SLA zmluvy bude Objednávateľ oprávnený kontinuálne posudzovať kvalitu poskytovania Služieb Poskytovateľom. Kvalita bude posudzovaná najmä na úrovni architektúry ITMS21+, analýzy, programovania, projektového riadenia a testovania. Overovanie kvality Služieb Poskytovateľa bude spravidla realizované nasledujúcim spôsobom:

- a) kontrola zdrojového kódu (statická kontrola, code review, kontrola na úrovni komitov a aplikačných logov),
- b) kontrola architektúry, dizajnu a konfigurácie ITMS21 +,
- c) funkčné a výkonové testy,
- d) kontrola plnenia úloh projektovým tímom Poskytovateľa a Objednávateľa,
- e) kontrola stavu evidencie plnenia Predmetu SLA zmluvy v Nástroji riadenia.

Objednávateľ je oprávnený na overenie kvality využiť služby externého subjektu. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi poskytnúť všetky informácie, údaje, dáta a dokumenty, aby bolo možné overenie kvality vykonať riadne a včas, odmietnutie súčinnosti Poskytovateľa môže byť považované za podstatné porušenie SLA zmluvy. Ďalšie informácie ku overovaniu kvality ustanovuje Príloha č.1 a Príloha č. 2 SLA zmluvy.

Článok VI

Doba, miesto a spôsob plnenia Predmetu SLA zmluvy

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto SLA zmluvy počas 48 mesiacov odo dňa schválenia úvodnej správy s výnimkou Služieb vývoja Inkrementu 2, ktoré majú byť poskytované počas 36 mesiacov, odo dňa schválenia úvodnej správy; ustanovenia o iniciačnej fáze tým nie sú dotknuté.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa SLA zmluvy v mieste a čase určenom Objednávateľom, ak z SLA zmluvy nevyplýva niečo iné alebo ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) spôsobom a v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Služieb technickej a aplikačnej podpory (paušál), ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál):
 - a) k ITMS21+ v aktuálnom stave (to znamená v stave, v akom sa nachádza ITMS21+ v momente poskytovania Služieb technickej a aplikačnej podpory (paušál) ako aj
 - b) k Dielu odovzdanému v rámci Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)/Služby vývoja Inkrementu 2 odo dňa jeho nasadenia do produkčnej prevádzky.
- 6.4. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak Objednávateľ vytvorí Objednávku v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 6.5. Objednávateľ je povinný na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednania používať formulár pre konkrétny druh Objednávkovkej služby podľa vzorov, ktoré budú tvoriť prílohy úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy (t.j. Požiadavka na Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a Požiadavka na Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) a Požiadavka vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál). Objednávateľ vyplní a doručí formulár Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Formulár sa považuje za doručený okamihom jeho zadania do Nástroja riadenia zo strany Objednávateľa.
- 6.6. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručeného formuláru vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a vypracuje Návrh riešenia Požiadavky a doručí ho Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia.
- 6.7. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí Objednávky zo strany Objednávateľa. Postup objednania Objednávkových služieb je definovaný v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- 6.8. Ak Poskytovateľ do 2 pracovných dní po prijatí Objednávky Objednávateľa nezačne s poskytovaním Objednávkovkej služby, v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky a súčasne nedôjde k dohode projektových manažérov Zmluvných strán o posune tejto

lehoty, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

- 6.9. Spôsob poskytovania Objednávkových služieb podľa tejto SLA zmluvy je ďalej bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.

Článok VII

Správy o plnení Predmetu SLA zmluvy

- 7.1. Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi úvodnú správu, priebežné správy a konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy (ďalej spolu len „správy o plnení Predmetu SLA zmluvy“) spôsobom uvedeným v tomto článku SLA zmluvy.
- 7.2. Poskytovateľ predkladá úvodnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy (ďalej aj „úvodná správa“) najneskôr do dvoch (2) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy. V úvodnej správe Poskytovateľ zanalyzuje a zosumarizuje vstupné podmienky pre plnenie Predmetu SLA zmluvy, navrhne projektovú metodiku (vrátane komunikačnej matice), spôsob a termíny riešenia pre Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál) a nastavenie Nástroja riadenia. Úvodná správa musí obsahovať menný zoznam osôb podieľajúcich sa na plnení SLA zmluvy zo strany Poskytovateľa, hlavné úlohy Poskytovateľa a Objednávateľa, súčinnosť požadovanú Poskytovateľom od Objednávateľa, riziká spojené s plnením Predmetu SLA zmluvy a definovanie stratégií pre ich zvládnutie. Úvodná správa musí ďalej obsahovať najmä štandardy pre projektové riadenie v zmysle Vyhlášky č. 85/2020 (pričom je nevyhnutné nadviazať na projektovú dokumentáciu pre Inkrement 1, ktorú sprístupní Objednávateľ počas iniciačnej fázy, bližší popis stanovuje Príloha č. 2 tejto SLA zmluvy), pre release a deployment manažment, štandardy pre dokumentáciu, štandardy pre testovanie a špecifikáciu aktív, vrátane dokumentácie súvisiacej s odovzdávaním Diela v zmysle tejto SLA zmluvy, ktorú bude Poskytovateľ povinný odovzdávať Objednávateľovi spolu s uvedením formy a spôsobu ich odovzdania. Ak v rámci štandardov podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ definuje určitý výstup, súčasťou úvodnej správy bude taktiež návrh jeho vzoru. Poskytovateľ zodpovedá za zabezpečenie technickej a metodologickej časti plnenia Predmetu SLA zmluvy. Prílohou úvodnej správy budú aj návrhy vzorov:
- a) Formulár Požiadavky na Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)/
Formulár Požiadavky na Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál),
 - b) Formulár Požiadavky na Služby vývoja Inkrementu 2 (nadpaušál),
 - c) Návrhu riešenia Požiadaviek,
 - d) pracovného výkazu osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa,
 - e) Akceptačného protokolu,
 - f) hodnotiacej správy (správa z testovania),
 - g) priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy.
- 7.3. Objednávateľ rozhodne o schválení alebo neschválení predloženej úvodnej správy do desiatich (10) pracovných dní po jej obdržaní. V prípade, ak Objednávateľ úvodnú správu neschváli, písomne oznámi Poskytovateľovi príslušné dôvody (napríklad neakceptovanie návrhov vzorov, návrhu nastavenia Nástroja riadenia a pod.) a požiadava o zmenu alebo dopracovanie posudzovanej správy v lehote do piatich (5) pracovných dní od vrátenia neschválenej úvodnej správy. Po odstránení vytýkaných nedostatkov

a následnom schválení úvodnej správy, začne Poskytovateľ s poskytovaním Služieb v zmysle tejto SLA zmluvy. Do dňa schválenia úvodnej správy nie je oprávnený Poskytovateľ vykazovať výkony personálnych kapacít potrebné na prípravu a dopracovanie úvodnej správy ako aj výkony potrebné pre úspešné zvládnutie iniciačnej fázy, tieto výkony Poskytovateľ poskytne bezodplatne, ďalšie podrobnosti stanovuje Príloha č. 1 a Príloha č. 2 tejto SLA zmluvy. Obsah úvodnej správy je pre plnenie tejto SLA zmluvy záväzný po jej schválení Riaditeľom odboru. Pokiaľ vznikne skutočnosť, ktorú úvodná správa nepredpokladá, resp. sa zmenia iné relevantné skutočnosti je možné aktualizovať obsah úvodnej správy na návrh projektových manažérov Zmluvných strán. O aktualizácii obsahu úvodnej správy rozhoduje Riaditeľ odboru v lehote podľa bodu 7.3 tohto článku.

- 7.4. Poskytovateľ predkladá priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa vzoru schváleného v úvodnej správe v dvoch (2) rovnopisoch najneskôr do desiatich (10) pracovných dní po uplynutí príslušného kalendárneho štvrtroka. Priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy schvaľuje a podpisuje Riaditeľ odboru a Projektový manažér Objednávateľa. Schválenie priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy v podobe protokolu je podkladom pre fakturáciu zo strany Poskytovateľa. Priebežná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy obsahuje najmä:
- a) presný popis poskytnutých Servisných služieb, odovzdávanej dokumentácie a potvrdenie o odovzdaní všetkej dokumentácie,
 - b) sumárne pracovné výkazy, v ktorých budú uvedené najmä pracovné pozície osôb, vykonané činnosti a Človekodni jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa podieľajúcich sa na plnení Predmetu SLA zmluvy v rámci Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
 - c) prehľad udalostí zachytených Poskytovateľom pri plnení SLA zmluvy prostredníctvom Nástroja riadenia,
 - d) správy z monitoringu o stave systému ITMS21+ a správy z analytického zhodnotenia stavu systému IT MS21+,
 - e) návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí ITMS21+,
 - f) vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného rozpisu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek,
 - g) záznamy z realizovaného testovania ITMS21+, t.j. hodnotiace správy z výkonových testov a hodnotiace správy z penetračných testov,
 - h) ďalšie skutočnosti, ak o to požiadá Projektový manažér Objednávateľa.
- 7.5. Objednávateľ rozhodne o schválení alebo neschválení predloženej priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy do piatich (5) pracovných dní po jej obdržaní. V prípade, ak Objednávateľ priebežnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy neschváli, písomne oznámi Poskytovateľovi príslušné dôvody (napríklad neakceptovanie výkonov uvedených v pracovných výkazoch) a požiadá o zmenu alebo dopracovanie posudzovanej správy v lehote do piatich (5) pracovných dní od vrátenia neschválenej priebežnej správy. Po schválení priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy (v prípade, ak neboli vytýkané nedostatky zo strany Objednávateľa alebo vytýkané nedostatky boli Poskytovateľom odstránené), je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru

za Servisné služby s cenou zodpovedajúcou príslušnej časti skutočne poskytnutého plnenia.

- 7.6. Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od uplynutia doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva. Konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy schvaľuje Riaditeľ odboru a bude obsahovať najmä:
- a) sumárne informácie o plnení Predmetu SLA zmluvy,
 - b) chronologický popis všetkých vystavených objednávok Objednávateľa a faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 7.7. Konečná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy sa bude predkladať a schvaľovať postupom podľa bodu 7.5. tejto SLA zmluvy s tým rozdielom, že lehota na schválenie alebo neschválenie konečnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy je desať (10) pracovných dní od jej obdržania Objednávateľom.

Článok VIII

Osoby plniace SLA zmluvu na strane Poskytovateľa

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť plnenie Predmetu SLA zmluvy podľa čl. III tejto SLA zmluvy osobami, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienky účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO vo verejnom obstarávaní (ďalej len „Expert“ alebo „Experti“). Zoznam jednotlivých Expertov tvorí obsah Prílohy č. 6 tejto SLA zmluvy, pričom tieto osoby budú riadne evidované a zapojené do Nástroja riadenia.
- 8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Experti poskytnú plnenia podľa tejto SLA zmluvy v súlade s podmienkami tejto SLA zmluvy a s vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Poskytovateľ zodpovedá za činnosti, výstupy a služby Expertov alebo akýchkoľvek tretích osôb v plnom rozsahu tak, akoby ich vykonával sám. Bez vopred daného písomného súhlasu Objednávateľa podľa nasledujúceho bodu tejto SLA zmluvy nie je Poskytovateľ oprávnený poskytovať plnenia podľa tejto SLA zmluvy prostredníctvom iných osôb.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný vopred, najneskôr jeden (1) mesiac pred zmenou, oznámiť Objednávateľovi akékoľvek návrhy zmien v osobe Expertu a požiadať Objednávateľa o súhlas so zmenou. Poskytovateľ je povinný vopred, najneskôr desať (10) pracovných dní pred zmenou, oznámiť Objednávateľovi akékoľvek návrhy zmien iných osôb ako Expertu. Bez riadneho oznámenia a odsúhlasenia zmeny Objednávateľom podľa predchádzajúcich viet nie je Poskytovateľ oprávnený zapojiť do plnenia SLA zmluvy iných Expertov/iné osoby. Na odsúhlasenie inej osoby na plnenie podľa tejto SLA zmluvy/Expertu je oprávnený Projektový manažér Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa vyjadrí súhlas alebo nesúhlas s inou fyzickou osobou na plnenie SLA zmluvy/Expertom spravidla do desiatich (10) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o udelenie súhlasu od Poskytovateľa.
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený natrvalo (v odôvodnených prípadoch aj dočasne) vymeniť osobu uvedenú ako Expert za inú fyzickú osobu a/alebo doplniť ďalšiu fyzickú osobu na pozíciu Expertu (pri doplnení bude iná fyzická osoba spolupôsobiť pri plnení SLA zmluvy popri pôvodnom Expertovi) podľa zaradenia uvedeného v Prílohe č. 6 tejto SLA zmluvy, a to za predpokladu, že

- a) daná osoba disponuje minimálne takou istou alebo vyššou odbornou znalosťou a skúsenosťou, akou disponuje tento Expert a zároveň,
- b) daná osoba bola vopred písomne odsúhlasená Objednávateľom podľa jeho vlastného uváženia v zmysle bodu 8.3 tohto článku SLA zmluvy.
- 8.5. Poskytovateľ musí spolu s písomnou žiadosťou o udelenie súhlasu na zmenu/doplnenie Expertu adresovanú Objednávateľovi uviesť informáciu, či ide o dočasnú alebo trvalú výmenu fyzickej osoby na pozícii Expertu alebo doplnenie na pozícii Expertu.
- 8.6. Poskytovateľ je ďalej spolu so žiadosťou o udelenie súhlasu povinný preukázať, že navrhovaný Expert spĺňa minimálne rovnaké predpoklady technickej alebo odbornej spôsobilosti a kvality ako Expert, ktorý bol Objednávateľom vyhodnocovaný v rámci splnenia podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní. Poskytovateľ je povinný úroveň technickej alebo odbornej spôsobilosti a kvality navrhovaného nového Expertu preukázať v rovnakej forme a spôsobom, ako vo Verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je uzatvorenie tejto SLA zmluvy.
- 8.7. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečovať pri plnení SLA zmluvy podporu Expertom aj prostredníctvom iných osôb, ktoré sú zamestnancami alebo subdodávateľmi, alebo zamestnancami subdodávateľa Poskytovateľa. Prostredníctvom osôb podľa prvej vety bude Poskytovateľ za účelom plnenia tejto SLA zmluvy zabezpečovať pracovné pozície napríklad ako release manažér, konfiguračný manažér, dizajnér komponentov, databázový architekt a dokumentarista, ako aj ďalšie osoby napr. na pozíciách softvérový analytik, vývojár, tester a pod. Všetky osoby plniace SLA zmluvu na strane Poskytovateľa okrem Expertov musia mať minimálnu prax 12 mesiacov na konkrétnej pracovnej pozícii. Jedna fyzická osoba s rozsiahlejšou praxou plniaca SLA zmluvu na strane Poskytovateľa, spĺňajúca podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete, môže zastávať aj viac pracovných pozícií.
- 8.8. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy žiadať vylúčenie Expertu alebo inej osoby v zmysle predchádzajúceho bodu tejto SLA zmluvy z plnenia SLA zmluvy a to vtedy, ak osoba plniaca SLA zmluvu na strane Poskytovateľa nie je bezúhonná alebo stratí spôsobilosť na právne úkony alebo neposkytuje plnenie v súlade s podmienkami tejto SLA zmluvy a/alebo s vynaložením odbornej starostlivosti, najmä ak doklad, ktorým sa preukazovalo splnenie podmienky účasti týkajúcej sa technickej alebo odbornej spôsobilosti stratil platnosť pričom nedošlo k jeho prolongácii, prípadne náhrade, alebo poskytnuté plnenie nezodpovedá požiadavkám na kvalitu alebo plnenie nie je opakovane poskytnuté včas. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa činnosť tejto osoby pozastaviť. Pri výmene vylúčeného Expertu sa primerane uplatnia predpoklady, postup a podmienky ako pri výmene Expertu na základe Poskytovateľovej žiadosti o udelenie súhlasu.
- 8.9. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto SLA zmluve. Poskytovateľ je oprávnený plniť SLA zmluvu prostredníctvom Expertu dňom jeho schválenia zo strany Objednávateľa.

Článok IX

Subdodávateľa

- 9.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť SLA zmluvu prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Prílohe č. 5 tejto SLA zmluvy, ktorá obsahuje údaje o subdodávateľoch 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 na tejto SLA zmluve v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.
- 9.2. Poskytovateľ a jeho subdodávateľa sú povinní byť počas celej účinnosti SLA zmluvy zapísaní v Registri partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora; platí aj v prípade, ak dôjde k zmene na strane subdodávateľov Poskytovateľa. Za povinnosť subdodávateľov podľa predchádzajúcej vety zodpovedá Poskytovateľ.
- 9.3. Poskytovateľ predloží Objednávateľovi návrh na zmenu subdodávateľa/ov s jeho/ich identifikáciou podľa bodu 9.1. tohto článku a určením podielu a oblasti plnenia SLA zmluvy a to v dostatočnom časovom predstihu pred plánovaným použitím iného/iných subdodávateľa/ov spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie vyššie uvedených podmienok. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti v zmysle § 41 ods. 1 písm. b) ZVO.
- 9.4. Objednávateľ sa spravidla do desiatich (10) pracovných dní od predloženia návrhu na zmenu subdodávateľa/ov písomne vyjadrí, či navrhovaný subdodávateľ/subdodávateľa spĺňa/jú podmienky podľa predchádzajúcej vety. V opačnom prípade Objednávateľ požiadava Poskytovateľa o návrh ďalšieho subdodávateľa/subdodávateľov. Subdodávateľa, ktorí neboli Objednávateľom akceptovaní v súlade s týmto bodom SLA zmluvy, sa nemôžu podieľať na plnení SLA zmluvy; porušenie uvedeného záväzku Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie SLA zmluvy.
- 9.5. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek písomným oznámením adresovaným Poskytovateľovi žiadať o ukončenie pôsobenia subdodávateľa, ktorého akceptoval podľa predchádzajúceho bodu tejto SLA zmluvy, na plnení SLA zmluvy, ak zistí, že subdodávateľ prestal spĺňať podmienky účasti v zmysle § 41 ods. 1 písm. b) ZVO. Poskytovateľ je povinný ukončiť jeho pôsobenie na plnení SLA zmluvy.
- 9.6. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch, ktorých využíva pre plnenie tejto SLA zmluvy.
- 9.7. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie SLA zmluvy subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe tejto SLA zmluvy realizoval sám.
- 9.8. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre zmenu alebo doplnenie subdodávateľa/ov je potrebné uzatvárať dodatok k tejto SLA zmluve, ktorým sa nahradí Príloha č. 5 tejto SLA zmluvy, pričom sa postupuje podľa článku XXI tejto SLA zmluvy.
- 9.9. Pre zamedzenie pochybností, ak subdodávateľ Poskytovateľa vytvorí akékoľvek Autorské dielo, ktoré je predmetom plnenia podľa tejto SLA zmluvy, takéto Dielo sa považuje za Dielo Poskytovateľa a všetky licenčné podmienky sa riadia článkom X tejto SLA zmluvy.
- 9.10. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť svoje záväzky (najmä finančné záväzky) voči svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení SLA zmluvy. Ohľadom plnenia

povinností Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený komunikovať priamo so subdodávateľmi.

Článok X

- 10.1. Zdrojový kód a Licencia Poskytovateľ je povinný pri odovzdaní akceptácii Diela alebo jeho časti odovzdať Objednávateľovi Vytvorený zdrojový kód v jeho úplnej aktuálnej podobe, zapečatený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie Informačného systému, ktorej sa týka. Za odovzdanie Vytvoreného zdrojového kódu Objednávateľovi sa na účely tejto SLA Zmluvy rozumie odovzdanie technického nosiča dát Oprávnenej osobe Objednávateľa ako aj sprístupnenie repozitára v ktorom sa zdrojové kódy nachádzajú. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný preberací protokol.
- 10.2. Vytvorený zdrojový kód ITMS21+ vrátane jeho dokumentácie bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia v zmysle Zákona o ITVS – vytvorený zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na Preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť Vytvorený zdrojový kód okrem orgánov podľa predchádzajúcej vety aj tretím osobám.
- 10.3. Vytvorený zdrojový kód ITMS21+ vrátane dokumentácie zdrojového kódu môže byť zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch.
- 10.4. Vytvorený zdrojový kód musí byť sprístupnený Objednávateľovi v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, t. j. v takej, ktorá umožňuje kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.). Zároveň odovzdaný Vytvorený zdrojový kód musí byť pokrytý testami v zmysle štandardov, ktoré stanovujú projektoví manažéri Objednávateľa a Poskytovateľa a dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL a pod. (minimálne stupňa B), pokiaľ sa projektoví manažéri Objednávateľa a Poskytovateľa nedohodnú inak.
- 10.5. Pre zamedzenie pochybností, povinnosti Poskytovateľa týkajúce sa Vytvoreného zdrojového kódu platia i na akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update Vytvoreného zdrojového kódu a/alebo vyššie uvedenej dokumentácie, ku ktorým dôjde pri plnení tejto SLA zmluvy alebo v rámci záručných opráv. Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi kedykoľvek počas trvania SLA zmluvy a/alebo plynutia záručnej doby kontrolu Vytvoreného zdrojového kódu.
- 10.6. Nebezpečenstvo poškodenia zdrojových kódov prechádza na Objednávateľa momentom ich prevzatia.
- 10.7. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi tiež primeranú a nevyhnutnú súčinnosť za účelom zverejnenia dokumentácie na verejne prístupnom úložisku (podľa inštrukcie Objednávateľa) v súlade s § 31 Vyhlášky č. 78/2020 Z. z..
- 10.8. Vzhľadom na to, že súčasťou zhotoveného Diela podľa tejto SLA zmluvy môže byť aj:
 - a) vytvorenie SW, ktorý napĺňa znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW, Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW, Preexistenčný open source SW,

je k týmto súčastiam Diela poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých v tomto článku SLA zmluvy. Poskytnutie licencie je viazané na moment odovzdania/prevzatia Diela alebo jeho časti, t. j. Objednávateľ nadobúda licenciu najneskôr dňom odovzdania/prevzatia Diela alebo jeho časti.

- 10.9. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA zmluvy, ako súčasť Diela použije (spravidla ich spracovaním) SW 3. strany (vrátane prípadu ak poskytovateľom licencie k SW 3. strany je Poskytovateľ), v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto SW 3. strany v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami. Pre kvalifikovanie softvéru ako SW 3. strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) ide o Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW,
 - b) ide o Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW,
 - c) ide o Preexistenčný open source SW,
- (ďalej len „preexistenčný SW“).
- 10.10. Ak licencie k Dielu stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy a obdobie trvania záručnej doby podľa článku XVII tejto SLA zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku ITMS21+. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia Preexistenčných obchodne dostupných proprietárnych SW, Preexistenčných obchodne nedostupných proprietárnych SW a Preexistenčných open source SW a predložiť ich prehľad Objednávateľovi vrátane ich licenčných podmienok najneskôr v čase predloženia akceptačného protokolu pre Dielo alebo jeho časť.
- 10.11. Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení, spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v súlade s článkom IV tejto SLA zmluvy riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania tejto SLA zmluvy a tiež počas obdobia trvania záručnej doby. Poskytovateľ v súlade s čl. IV tejto SLA zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 10.12. SW, ktoré sú počítačovým programom, Preexistenčné obchodne dostupné proprietárne SW, Preexistenčné obchodne nedostupné proprietárne SW alebo Preexistenčné open source SW iné ako uvedené v Projektovom nástroji je možné urobiť súčasťou Diela len na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v projektovom nástroji. Po schválení SW Objednávateľom sa vzťahujú aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku v celom rozsahu podľa charakteru počítačového programu dodaného v zmysle tejto SLA zmluvy.
- 10.13. Ak bude v rámci plnenia predmetu tejto SLA zmluvy dodané a/alebo umožnené používať Objednávateľovi Autorské dielo, momentom takého dodania a/alebo umožnenia používania takého Autorského diela (podľa toho, čo nastane skôr) udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi v neobmedzenom teritoriálnom rozsahu neodvolateľný, výhradný odplatný súhlas na všetky známe spôsoby použitia a akékoľvek iné nakladanie s Autorským dielom (vrátane vykonávania zmien a úprav), najmä spôsobmi uvedenými v § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to na Autorské dielo ako celok i na jeho jednotlivé časti, na účel realizácie predmetu tejto SLA zmluvy, a tiež na účel akéhokoľvek iného využitia podľa vlastného uváženia Objednávateľa, a to aj po skončení tejto SLA zmluvy akýmkoľvek spôsobom (ďalej len „Licencia“), a to počas celej doby trvania autorských

práv k Autorskému dielu. Objednávateľ je súčasne oprávnený akékoľvek Autorské dielo vytvorené alebo dodané na základe tejto SLA zmluvy:

- a) používať za akýchkoľvek okolností a akýmkoľvek spôsobom,
- b) zhotovovať neobmedzený počet jeho rozmnoženín,
- c) upraviť pôvodné Dielo a vytvoriť odvodené dielo založené na pôvodnom diele,
- d) spojiť Dielo s iným dielom,
- e) uskutočniť verejný prenos vrátane práva sprístupniť alebo vystaviť Dielo alebo jeho rozmnoženiny na verejnosti a prípadne verejné vykonanie diela,
- f) verejne rozširovať Dielo alebo jeho rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva, vypožičaním alebo nájmom,
- g) požičať alebo prenajať Dielo alebo jeho rozmnoženiny,
- h) sublicenciou poskytnúť práva k Dielu alebo jeho rozmnoženinám.

Tieto práva sa môžu uplatniť na akýchkoľvek v súčasnosti známych alebo v budúcnosti objavených médiách, nosičoch a formátoch, pokiaľ to umožňuje aplikovateľné právo. V krajinách, v ktorých sa uplatňujú osobnostné práva, sa Poskytovateľ licencie vzdáva výkonu svojich osobnostných práv, v zákonom povolenom rozsahu, s cieľom umožniť uplatnenie Licencie na vyššie uvedené majetkové práva.

10.14. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že odmena za udelenie výhradnej Licencie Poskytovateľovi podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA zmluvy je zahrnutá v celkovej súhrnnej cene za Predmet SLA zmluvy v súlade s článkom IV tejto SLA zmluvy.

10.15. Poskytovateľ týmto bezvýhradne a neodvolateľne udeľuje Objednávateľovi:

- a) súhlas na postúpenie Licencie akejkoľvek tretej osobe a
- b) oprávnenie udeliť akejkoľvek tretej osobe súhlas / sublicenciu na použitie Autorského diela a/alebo spracovaného, upraveného a/alebo preloženého Autorského diela v rozsahu udelenej Licencie.

10.16. V prípade potreby Poskytovateľ na účel realizácie tejto SLA zmluvy (napríklad na Nástroj riadenia) zabezpečí pre Objednávateľa od tretej osoby licenciu na používanie produktov. V prípade zániku Objednávateľa prechádza licencia podľa predchádzajúcej vety bez ďalšieho na jeho právneho nástupcu.

10.17. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku všetkým Autorským dielam v čase ich dodania Objednávateľovi vykonáva všetky majetkové autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; alebo má právo na používanie Autorského diela na základe licencií udelených mu jeho subdodávateľmi, ktorí k nemu majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a zároveň je Poskytovateľ oprávnený udeliť Objednávateľovi Licenciu / sublicenciu v rozsahu uvedenom v bode 10.13. tohto článku SLA zmluvy. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ zabezpečí pre Objednávateľa oprávnenia v rozsahu obdobnom Licencii podľa bodu 10.13. tohto článku SLA zmluvy aj k autorským dielam tretích osôb vystupujúcich na strane Poskytovateľa v rámci plnenia SLA zmluvy, s výnimkou tých autorských diel, pri ktorých došlo k vzniku licenčného vzťahu priamo medzi Objednávateľom a treťou stranou. Poskytovateľ vyhlasuje, že odplata za

poskytnutie licencie Objednávateľovi od tretej osoby v rozsahu potrebnom na používanie produktov súčasťou celkovej súhrnnej ceny uvedenej v bode 4.1. tejto SLA zmluvy.

10.18. Pre vylúčenie pochybností Licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku SLA zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady Autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto SLA zmluvy.

10.19. Ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo jeho subdodávateľ, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto SLA zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas / Licenciu na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo diel tretích osôb pre Objednávateľa (s výnimkou proprietárneho SW), alebo upraviť pri zachovaní plnej funkčnosti jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a

poskytnúť Objednávateľovi na svoje náklady akúkoľvek a všetku účinnú pomoc v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a

nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške až do výšky celkovej súhrnnej ceny za Predmet SLA zmluvy s DPH podľa bodu 4.1. SLA zmluvy.

10.20. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi informácie potrebné na tvorbu, údržbu, spracovanie a modifikáciu počítačových programov resp. informačných systémov spolu s priebežnou správou a/alebo konečnou správou o plnení Predmetu SLA zmluvy v elektronickej forme na dátovom nosiči a prístupom do elektronického nástroja, kde sú tieto informácie zdokumentované (archivované).

10.21. Ak v priebehu realizácie SLA zmluvy dôjde súčinnosťou Objednávateľa a Poskytovateľa k vzniku spoločného diela v zmysle § 92 Autorského zákona a zmluvné strany sa výslovne nedohodnú inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými právami k autorskému dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do autorského diela spoluautorov. Cena dohodnutá v zmluvách je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia autorského diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.

Článok XI

Postúpenie a započítanie

Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený postúpiť a ani inak nakladať s pohľadávkami vyplývajúcimi z tejto SLA zmluvy.

Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce mu z tejto SLA zmluvy voči pohľadávkam Objednávateľa.

Postúpenie alebo započítanie pohľadávky v rozpore s predchádzajúcimi bodmi tohto článku SLA zmluvy je neplatné.

Objednávateľ je oprávnený jednostranným úkonom alebo dohodou s Poskytovateľom započítať si akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe SLA zmluvy (vrátane pohľadávok na zmluvné pokuty a náhradu škody) voči pohľadávkam Poskytovateľa, ktoré má voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na splatnosť započítavaných pohľadávok.

- 11.5. Objednávateľ je oprávnený jednostranne previesť všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto SLA zmluvy (vrátane Licencií a sublicencií) na tretiu osobu, ktorá namiesto Objednávateľa nadobudne na základe všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutia orgánu verejnej moci alebo iného normatívneho a/alebo individuálneho právneho aktu kompetenciu spravovať a riadiť ITMS21+; na tento účel Poskytovateľ udeľuje výslovný a neodvolateľný súhlas. Oprávnenie Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bude uplatnené na základe písomného oznámenia zaslaného Poskytovateľovi Objednávateľom alebo subjektom, na ktorého prechádzajú práva a povinnosti; účinky prevodu práv a povinností nastávajú momentom doručenia tohto písomného oznámenia Poskytovateľovi, čím Objednávateľovi zaniká právne postavenie Zmluvnej strany podľa SLA zmluvy na strane Objednávateľa a subjekt nadobúdajúci práva a povinnosti sa stáva Objednávateľom podľa tejto SLA zmluvy.

Článok XII

Dôvernosť informácií

- 12.1. Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že
- a) Dôverné informácie bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie SLA zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to tak počas ako aj po ukončení SLA zmluvy,
 - b) zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení SLA zmluvy. Predmetná požiadavka bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety,

- c) v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku SLA zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
- 12.2. Všetky Dôverné informácie poskytnuté Poskytovateľovi, musia byť po ukončení SLA zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 12.3. Ustanoveniami bodu 12.1 tohto článku SLA zmluvy nie je dotknuté plnenie povinností Objednávateľa vyplývajúcich z ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 12.4. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

Článok XIII

Informačná bezpečnosť

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti v zmysle tejto SLA zmluvy podľa štandardov uvedených vo Vyhláske Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. a tiež v súlade s Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ako i všetkými ostatnými právnymi predpismi záväznými pre Objednávateľa, ktoré sa týkajú informačných systémov verejnej správy, a to tak platných a účinných v čase uzatvorenia tejto SLA zmluvy, ako i platných a účinných v budúcnosti po jej uzatvorení počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy.
- 13.2. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ je povinný postupovať podľa bodu 13.1. tohto článku SLA zmluvy taktiež pri tvorbe a prevádzke Nástroja riadenia, ktorý musí spĺňať požiadavky na informačnú bezpečnosť a štandardy týkajúce sa informačných systémov verejnej správy. Okrem toho Nástroj riadenia musí obsahovať funkcionality sledovania vykonaných zmien za účelom zabezpečenia zachovania auditnej stopy.
- 13.3. Výslovne sa dojednáva, že počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy je Poskytovateľ povinný bezodplatne odstraňovať Bezpečnostné incidenty odhalené po uvedení Diela do produkčnej prevádzky ITMS21+ inštaláciou opravných PATCH-ov alebo hotfixov alebo realizáciou iných vhodných opatrení, ktoré schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

Článok XIV

Komunikácia Zmluvných strán

- 14.1. Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich údajov poskytnutých v súvislosti s plnením Predmetu SLA zmluvy, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 14.2. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe tejto Zmluvy, sa predkladajú prostredníctvom Nástroja riadenia, pokiaľ nie je v Zmluve

vrátane jej príloh ustanovené inak. Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať od príjemcu písomné potvrdenie o jej doručení.

- 14.3. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v záhlaví tejto SLA zmluvy alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačený poštou a tiež v tretí (3.) deň úložnej lehoty zásielky, a to bez ohľadu na to, či ju druhá Zmluvná strana prevzala alebo nie.
- 14.4. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmene kontaktných údajov, najmä mien osôb, adres sídla, elektronickej pošty, telefonických kontaktov, čísiel bankového účtu Zmluvných strán a tiež akákoľvek zmena v osobách oprávnených na plnenie SLA zmluvy na strane Poskytovateľa v zmysle článku VIII tejto Zmluvy sa nepovažuje za zmenu tejto Zmluvy resp. jej príloh.

Článok XV

Kontrola Zmluvných strán

- 15.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že sú povinné strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytnutí NFP a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť. Porušenie tejto povinnosti Poskytovateľa je podstatným porušením SLA zmluvy, ktoré oprávňuje Objednávateľa od SLA zmluvy odstúpiť.
- 15.2. Oprávnenými osobami podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA zmluvy sa rozumejú najmä riadiaci orgán (poskytovateľ NFP), orgán auditu, Platobný orgán, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad pre verejné obstarávanie, Protimonopolný úrad Slovenskej republiky, Európska komisia alebo Európsky dvor audítorov resp. oprávnené osoby na výkon kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov SR a EÚ, najmä zákona č. 121/2022 Z. z. a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušnej zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane všeobecných zmluvných podmienok pre také zmluvy.
- 15.3. Povinnosť strpieť výkon kontroly podľa bodu 15.1. tohto článku SLA zmluvy sa vzťahuje aj na subdodávateľov Poskytovateľa podľa článku IX tejto SLA zmluvy. Za splnenie povinnosti subdodávateľmi podľa prechádzajúcej vety zodpovedá Poskytovateľ.

Článok XVI

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 16.1. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno od Poskytovateľa požadovať.
- 16.2. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti vyplývajúce z SLA zmluvy vrátane jej príloh 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 zmluvy 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

zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny prekážajú v riadnom plnení SLA zmluvy, je Poskytovateľ povinný jej plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení SLA zmluvy podľa daných pokynov.

- 16.3. Poskytovateľ berie na vedomie, že NFP poskytnutý Objednávateľovi, a to aj každá jeho časť je finančným prostriedkom vyplateným zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Na kontrolu a vládny audit použitia týchto finančných prostriedkov, ukladanie a vymáhanie sankcií za porušenie finančnej disciplíny sa vzťahuje režim upravený v zmluve o poskytnutí NFP, v právnych predpisoch Slovenskej republiky a v právnych aktoch Európskej únie (najmä v zákone č. 121/2022 Z. z., v zákone o rozpočtových pravidlách, v zákone o správach finančnej kontroly a v zákone o finančnej kontrole a vnútornom audite). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi súčinnosť najmä, nie však výhradne, počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy. Súčinnosť Poskytovateľa bude spočívať najmä v plnení povinností, ktoré budú vyplývať zo zmluvy o poskytnutí NFP a z vyššie uvedených predpisov (najmä povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s poskytovaným predmetom SLA zmluvy a to osobami oprávnenými na výkon tejto kontroly/auditú a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť).
- 16.4. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi v rámci hospodárskej súťaže.
- 16.5. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení SLA zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia SLA zmluvy.
- 16.6. Poskytovateľ zabezpečí bezodplatne pre vlastné potreby pre účely poskytnutia Služieb podľa tejto SLA zmluvy vývojové a testovacie prostredie.
- 16.7. Poskytovateľ sa zaväzuje počas poskytovania Služieb podľa tejto SLA zmluvy poskytnúť Objednávateľovi trvalý prístup typu „read“ do analytického repozitára a vývojového repozitára, ktoré sú v správe Poskytovateľa.
- 16.8. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy, zároveň zabezpečí poučenie osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa o všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zodpovedá za nich a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov. Poskytovateľ je povinný riadiť sa pokynmi zodpovednej osoby za informačnú bezpečnosť menovanú Objednávateľom. Ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností podľa tejto SLA zmluvy využívať zabezpečené sieťové pripojenie (ďalej len VPN“) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.
- 16.9. Ak v priestoroch Objednávateľa dôjde k pracovnému úrazu osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa z dôvodu porušenia technických a bezpečnostných predpisov, zodpovedá v plnom rozsahu za následky výlučne Poskytovateľ.
- 16.10. Osoby plniace SLA zmluvu na strane Poskytovateľa sú povinné dodržiavať zásady všeobecnej spôsobilosti tretích osôb vstupujúcich do priestorov Objednávateľa a iné interné predpisy o výkone a podmienkach prác dodávateľských organizácií, s ktorými budú vopred oboznámení Objednávateľom.

- 16.11. Poskytovateľ vyhlasuje, že má neodvolateľnú záruku vo forme záručnej listiny vystavenej bankou so sídlom v Slovenskej republike alebo v členskom štáte EÚ alebo pobočkou zahraničnej banky v Slovenskej republike alebo v členskom štáte EÚ (ďalej len „banková záruka“). Banková záruka vyjadruje záväzok banky, ktorá bankovú záruku vystavila, zaplatiť Objednávateľovi na prvú výzvu Objednávateľa bez skúmania zmluvného vzťahu, právneho dôvodu a bez uplatnenia akýchkoľvek námietok sumu až do výšky 500 000,-EUR (slovom: päťstotisíc eur), pokiaľ tento bod neustanovuje inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že tento záväzok bude trvať do podpísania konečnej správy o plnení predmetu SLA zmluvy podľa bodu 7.6. a nasl. tejto SLA zmluvy. Pokiaľ banková záruka Poskytovateľa stratí platnosť, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť jej obnovovanie o čom bude informovaný Objednávateľ. Po podpísaní konečnej správy podľa bodu 7.6. až do uplynutia záručnej doby na Predmet SLA zmluvy, sa Poskytovateľ zaväzuje mať vyššie uvedenú bankovú záruku vo výške 100.000,- EUR (slovom: stotisíc eur). Pokiaľ banková záruka Poskytovateľa stratí platnosť je Poskytovateľ povinný zabezpečiť jej obnovovanie a informovanie Objednávateľa. Poskytovateľ môže zložiť sumu 500 000,-EUR aj priamo na bankový účet Objednávateľa, ktorý mu oznámi Objednávateľ, v prípade, že sa Poskytovateľ rozhodne pre túto formu zábezpeky za eventuálne záväzky voči Objednávateľovi vzniknuté na základe SLA zmluvy. Ustanovenia tejto SLA zmluvy týkajúce sa bankovej záruky sa primerane vzťahujú aj na prípad zloženia zábezpeky na bankový účet Objednávateľa.
- 16.12. Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote do desiatich (10) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy predložiť Objednávateľovi bankovú záruku podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA zmluvy. V prípade obnovovania bankovej záruky je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi originál predĺženia (obnovenia) bankovej záruky najmenej päť (5) pracovných dní pred uplynutím doby, na ktorú bola vystavená pôvodná banková záruka. Banková záruka je zábezpekou Poskytovateľových eventuálnych záväzkov voči Objednávateľovi vzniknutých na základe SLA zmluvy, najmä záväzkov na zaplatenie zmluvných pokút, záväzkov vyplývajúcich z väd plnenia poskytnutého na základe SLA zmluvy a pod. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade čerpania akejkoľvek čiastky z bankovej záruky Objednávateľom, predmetnú bankovú záruku bezodkladne doplní tak, aby bola neustále, počas doby plnenia zmluvy až do momentu podpisu konečnej správy, vo výške 500 000,-EUR (počas plynutia záručnej doby po podpísaní konečnej správy podľa bodu 7.6 vo výške 100 000,- EUR); o tomto doplnení predloží Poskytovateľ bezodkladne Objednávateľovi originál písomného potvrdenia banky poskytujúcej bankovú záruku.
- 16.13. V prípade, ak kedykoľvek počas trvania tejto SLA zmluvy, ako aj po jej ukončení v súvislosti s plnením ďalších povinností Poskytovateľa, ktorých účel pretrváva aj po skončení trvania SLA zmluvy (napr. poskytovanie záručného servisu, tranzitívna fáza, licencie a pod.), Poskytovateľ poruší akýkoľvek zo svojich záväzkov podľa tejto SLA zmluvy alebo ak Poskytovateľ Objednávateľovi nepredloží originál predĺženia existujúcej bankovej záruky minimálne päť (5) pracovných dní pred vypršaním jej platnosti, Objednávateľ je oprávnený podľa svojho zváženia čerpať celú sumu bankovej záruky a držať túto čiastku ako zábezpeku a/alebo použiť akúkoľvek časť tejto sumy na úhradu akejkoľvek splatnej čiastky alebo na nápravu akéhokoľvek porušenia ustanovení tejto SLA zmluvy.
- 16.14. Po skončení plnenia podľa tejto SLA zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť:

na vyzvanie Objednávateľa nevyhnutne potrebnú súčinnosť ďalšiemu poskytovateľovi služieb technickej a aplikačnej podpory pre ITMS21+, s ktorým Objednávateľ uzatvorí novú zmluvu, a to počas šiestich (6) mesiacov po skončení platnosti tejto SLA zmluvy,

Objednávateľovi Dáta z Nástroja riadenia podľa článku V bod 5.9 a 5.10,

Objednávateľovi export z analytického repozitára pre systém ITMS21+ v takom formáte a štruktúre, aby ho bolo možné importovať do rovnakého alebo ekvivalentného nástroja, ako bol použitý pre tvorbu repozitára v rámci plnenia tejto SLA zmluvy a

Objednávateľovi prístup, prípadne export zdrojového kódu ITMS21+. Forma a spôsob zdrojového kódu bude určený dvadsať (20) pracovných dní pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva dohodou projektových manažérov Zmluvných strán.

Poskytnuté dáta a informácie musia byť relevantné k poslednému dňu platnosti a účinnosti SLA zmluvy.

- 16.15. Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote do desiatich (10) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy predložiť Objednávateľovi platný certifikát o zavedení systému manažérstva informačnej bezpečnosti v oblasti, ktorej sa týka predmet Zmluvy, vydaný nezávislou inštitúciou, ktorým sa potvrdzuje splnenie podmienky ochrany informácií vyplývajúcej z normy ISO 27001 alebo ekvivalent.
- 16.16. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať v súlade s protikorupčnou politikou Objednávateľa, pričom bude dodržiavať postupy zadefinované protikorupčnou doložkou, ktorá tvorí Prílohu č. 3 tejto SLA zmluvy.
- 16.17. Porušenie záväzkov Poskytovateľa podľa bodov 2.6. a 16.11. SLA zmluvy sa považuje za podstatné porušenie SLA zmluvy Poskytovateľom.
- 16.18. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Poskytovateľa o protikorupčnej politike a ďalej sa zaväzuje postupovať v súlade s protikorupčnou politikou Objednávateľa, pričom bude dodržiavať postupy zadefinované protikorupčnou doložkou, ktorá tvorí Prílohu č. 3 tejto SLA zmluvy.
- 16.19. Objednávateľ poskytne na požiadanie Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré má k dispozícii a sú potrebné na realizáciu plnení podľa SLA zmluvy.
- 16.20. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto SLA zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto SLA zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy takejto súčinnosti, je Poskytovateľ povinný na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti preukázateľne vyzvať Objednávateľa a poskytnúť mu primeranú lehotu na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov vyplývajúcich mu z tejto SLA zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre preukázateľné neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 16.21. Objednávateľ v rámci poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti Poskytovateľovi
 - a) ako vlastník licencie k ITMS21+ na neobmedzené teritoriálne použitie a akékoľvek nakladanie s dielom udeľuje bezodplatne súhlas na zmenu a úpravu ITMS21+ a vykonanie ďalších úkonov, ktoré sú potrebné na riadne plnenie povinností

Poskytovateľa podľa tejto SLA zmluvy v rozsahu potrebnom na splnenie záväzkov Poskytovateľa podľa SLA zmluvy počas poskytovania Služieb podľa tejto SLA zmluvy;

dodá do pätnástich (15) pracovných dní od účinnosti SLA zmluvy informácie a dokumentáciu potrebnú na plnenie SLA zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorou Objednávateľ disponuje a je oprávnený ju poskytnúť, vrátane dodania zdrojových kódov pre ITMS21+ a

- c) v prípade, ak je pre poskytovanie Služieb podľa SLA zmluvy potrebná súčinnosť tretích strán, Objednávateľ sprostredkuje Poskytovateľovi kontakty k zorganizovaniu, resp. možnosť vzájomného stretnutia Poskytovateľa s dotknutými dodávateľmi už existujúcich informačných systémov a poskytne Poskytovateľovi ďalšiu nevyhnutne potrebnú súčinnosť. To neplatí, ak by akékoľvek poskytnutie informácií podľa predchádzajúcej vety vylučovali osobitné predpisy alebo iné záväzkové vzťahy Objednávateľa.

Článok XVII

Zodpovednosť za kvalitu a záručná doba

- 17.1. Poskytovateľ sa zaväzuje niest' plnú objektívnu zodpovednosť, bez možnosti zbavenia sa jej, za bezchybnú funkčnosť akejkoľvek časti ITMS21+, ako aj jeho celku. Poskytovateľ je osobitne zodpovedný za to, aby Predmet SLA zmluvy resp. jeho jednotlivá poskytnutá časť, kontinuálne počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy spĺňala legislatívne parametre popísané v bode 2.3. písm. e) a písm. f) tejto SLA zmluvy.
- 17.2. Predmet plnenia SLA zmluvy, resp. jeho časť má vady, najmä ak Predmet SLA zmluvy, resp. jeho časť nebol/a poskytnutý/á a dodaný/á Objednávateľovi za podmienok uvedených v tejto SLA zmluve a v jej prílohách alebo nespĺňa požiadavky uvedené v bode 2.3. písm. e) a písm. f) tejto SLA zmluvy.
- 17.3. Poskytovateľ zodpovedá aj za skryté vady, ktoré má Predmet SLA zmluvy vrátane jeho častí v okamihu jeho odovzdania, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu a počas záručnej doby.
- 17.4. Poskytovateľ momentom zásahu do ITMS21+ (za zásah sa považuje napr. zasiahnutie do zdrojového kódu ITMS21+ a pod.) preberá všetku a akúkoľvek záruku za celý modul ITMS21+, do ktorého Poskytovateľ zasiahol. Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Modulu ako celku.
- 17.5. Záručná doba na Predmet SLA zmluvy, vrátane akejkoľvek jeho časti v zmysle tejto SLA zmluvy začína plynúť odo dňa odovzdania príslušnej časti Predmetu SLA zmluvy a trvá do uplynutia 24 mesiacov od akceptácie príslušnej časti Predmetu SLA zmluvy (Služby) prostredníctvom priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy alebo Akceptačného protokolu. Poskytovateľ sa zaväzuje záručné vady poskytnutého plnenia Predmetu SLA zmluvy, vrátane akejkoľvek jeho časti bezodplatne a bezodkladne odstrániť podľa podmienok a najneskôr v lehotách uvedených v tejto SLA zmluve. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Predmetu SLA zmluvy podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vád iným vhodným spôsobom na náklady Poskytovateľa.

Článok XVIII

Zodpovednosť za škodu a okolnosti vylučujúce zodpovednosť

- 18.1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení SLA zmluvy, a to bez obmedzenia.
- 18.2. Nebezpečenstvo škody na dokumentoch, Diele, resp. jeho časti a na technických nosičoch (CD, DVD, USB) a vlastnícke právo k dokumentom a technickým nosičom prechádza na Objednávateľa dňom ich odovzdania.
- 18.3. Poskytovateľ zodpovedá za škody na dátach v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 18.4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu objektívne bez možnosti jej zbavenia sa, a to v neobmedzenej výške.
- 18.5. Nárok na náhradu škody vznesie poškodená Zmluvná strana listom – písomnou výzvou na odstránenie škody a na uvedenie do pôvodného stavu s poskytnutím primeranej, maximálne 30 dňovej lehoty. Ak uvedenie do pôvodného stavu nie je možné alebo nenastane v lehote na tento účel poskytnutej zo strany poškodenej strany, poškodená strana vyčíslí škody a zašle druhej Zmluvnej strane výzvu na ich úhradu; poškodzujúca Zmluvná strana je povinná poškodenej Zmluvnej strane vyčíslenú škodu uhradiť v lehote desiatich (10) pracovných dní od doručenia výzvy.
- 18.6. Pre odstránenie pochybností, nároky Objednávateľa z väd predmetu plnenia SLA zmluvy, 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 zmluve a v jej prílohách.
- 18.7. Ak sa vyskytnú okolnosti, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa SLA zmluvy (ďalej aj ako „okolnosti vylučujúce zodpovednosť“), sú Zmluvné strany povinné 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 zmluvy v tomto bode nedopustila.
- 18.8. Za prípady vyššej moci sa považujú také neobvyklé okolnosti, ktoré nastanú po nadobudnutí platnosti a účinnosti SLA zmluvy nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a ktoré bránia povinnej zmluvnej strane plniť povinnosť alebo povinnosti dohodnuté v tejto SLA zmluve a ktoré nemohli byť danou Zmluvnou stranou predvídané alebo odvrátené. Ide napríklad o vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné pohromy, generálne štrajky. Nejde však o oneskorenie dodávok Subdodávateľov, výpadky výroby, nedostatok energie, ak nie sú takisto spôsobené vyššou mocou. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola povinná Zmluvná strana už v omeškaní s plnením povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.
- 18.9. Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako deväťdesiat (90) kalendárnych dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä dohodnúť predĺženie termínov podľa tejto SLA zmluvy. Pokiaľ nedôjde k dohode podľa predchádzajúcej vety tohto bodu SLA zmluvy, má každá iná ako povinná Zmluvná strana právo od tejto SLA zmluvy odstúpiť.

Článok XIX

Sankcie

- 19.1. Ak Poskytovateľ trvalo nevyrieši Problém/Incident v lehotách v zmysle Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa požadovať nasledovné zmluvné pokuty, a to pri každom jednom porušení povinností:
- a) pri Kritickom/ Závažnom Probléme/Incidente 1000,00 Eur (slovom: tisíc eur) za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky jednej štvrtiny štvrťročnej ceny za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál),
 - b) pri Nekritickom Probléme/Incidente 500,00 Eur (slovom: päťsto eur) za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky jednej štvrtiny štvrťročnej ceny za Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál).
- 19.2. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) iných ako riešenie Problému/Incidentu, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 500,00 Eur (slovom: päťsto eur).
- 19.3. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s odovzdaním Diela podľa Objednávky, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny uvedenej v Závaznej objednávke až do jej plnej výšky s DPH.
- 19.4. Ak Poskytovateľ poruší akýkoľvek iný záväzok vyplývajúci mu z SLA zmluvy vrátane jej príloh a tento nesplní ani v lehote piatich (5) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa na jeho splnenie, Objednávateľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000,-EUR (slovom: päťtisíc euro) za každé jednotlivé porušenie takéhoto záväzku až do výšky celkovej súhrnnej ceny Predmetu SLA zmluvy s DPH.
- 19.5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby 0,02 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
- 19.6. Uplatnením nárokov Objednávateľa na zmluvné pokuty podľa SLA zmluvy nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj v plnom rozsahu, tzn. zmluvná pokuta sa na náhradu škody nezapočítava. Poskytovateľ je povinný uplatnené zmluvné pokuty Objednávateľovi uhradiť do desiatich (10) pracovných dní odo dňa uplatnenia nárokov, pokiaľ Objednávateľ nepostupoval v súlade s čl. XI bodom 11.4.

Článok XX

Urovanie sporov

- 20.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie, aby urovnali akýkoľvek spor, ktorý medzi nimi vznikne v súvislosti splnením záväzkov z SLA zmluvy.
- 20.2. V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať.

Článok XXI

Zmena SLA zmluvy

- 21.1. Táto SLA zmluva môže byť menená a doplňovaná iba na základe dohody Zmluvných strán, a to vo forme písomných číslovaných dodatkov, ktoré sú platné a účinné len vtedy, ak sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto SLA zmluvu.
- 21.2. Uzavretý dodatok musí byť v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä so ZVO, a príslušnou judikatúrou a rozhodovacou praxou týkajúcou sa uzatvárania dodatkov k zmluvám zadávaným verejným obstarávaním a so zmluvou o poskytnutí NFP. Dodatok k SLA zmluve môže byť uzatvorený iba za podmienok stanovených v zmluve o poskytnutí NFP.
- 21.3. Ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená písomne navrhnúť zmenu SLA zmluvy, predmetu jej plnenia, ako aj z nej vyplývajúceho obsahu práv a povinností Zmluvných strán, pričom touto zmenou nemôže dôjsť k podstatnej zmene predmetu plnenia, práv a povinností a narušeniu ekonomickej rovnováhy Zmluvných strán v prospech Poskytovateľa (ďalej len „Návrh na zmenu“). Návrh na zmenu Zmluvné strany predkladajú najmä prostredníctvom projektových manažérov.
- 21.4. Návrh na zmenu predloží predkladateľ Návrhu na zmenu Projektovému manažérovi Poskytovateľa a vyžiada si od neho stanovisko k predmetnému Návrhu na zmenu. Stanovisko podľa predchádzajúcej vety je povinný Projektový manažér Poskytovateľa odovzdať Projektovému manažérovi Objednávateľa najneskôr do piatich (5) pracovných dní od doručenia Návrhu na zmenu, pričom stanovisko obsahuje najmä vyjadrenie k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien spolu s ich finančným a časovým ocenením, rozsahu potrebnej súčinnosti a vplyvu na celkovú funkčnosť ITMS21+ ako aj na ďalšie podmienky SLA zmluvy resp. k ďalším predpokladom uskutočnenia navrhovaných zmien. Stanovisko obsahuje nasledujúcu klasifikáciu navrhovanej zmeny:
 - a) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady plnenia,
 - b) zmenu je možné realizovať, ale s dopadom na náklady plnenia,
 - zmenu sa neodporúča realizovať s uvedením dôvodov,
 - zmenu nie je možné realizovať s uvedením dôvodov,
 - zmenu je možné realizovať prostredníctvom dodatku k SLA zmluve/bez vypracovania dodatku k SLA zmluve,
 - zmenu nie je možné realizovať v rámci existujúcej SLA zmluvy, s prípadným odporúčaním ako námet pre nový projekt.
- 21.5. Poskytovateľ je v prípade potreby povinný spolu s Návrhom na zmenu predložiť Objednávateľovi taktiež vypracované Stanovisko podľa predchádzajúceho bodu tejto SLA zmluvy, navrhovanú zmenu riadne zdôvodniť a zároveň navrhnúť text zmeny SLA zmluvy, pokiaľ ide o zmenu SLA zmluvy spojenú s vypracovaním dodatku. Objednávateľ predloží navrhovanú zmenu SLA zmluvy na schválenie Riadiacemu výboru. Ak je zmena SLA zmluvy spôsobená neplnením alebo porušením SLA zmluvy Poskytovateľom, všetky dodatočné výdavky spojené s touto zmenou znáša Poskytovateľ.

- 21.6. Ak si podľa Poskytovateľa zmena podľa tohto článku SLA zmluvy vyžiada dodatočné náklady, alebo ak by mohla mať negatívny dopad na plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA zmluvy, Zmluvné strany sa dohodnú na zmene zmluvnej ceny. Musia však pritom rešpektovať predovšetkým príslušné pravidlá verejného obstarávania týkajúce sa uzatvárania dodatkov k zmluvám a podmienky stanovené v zmluve o poskytnutí NFP.
- 21.7. Za zmenu sa na účely tohto článku považuje požiadavka Objednávateľa alebo Poskytovateľa, ktorá zjavne vybočuje z rámca Prílohy č. 1 a nebolo ju možné predpokladať ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti.

Článok XXII

Ukončenie SLA zmluvy

- 22.1. Táto SLA zmluva môže byť ukončená
- uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená,
 - vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením od SLA zmluvy v prípadoch stanovených touto SLA zmluvou alebo z dôvodov ustanovených zákonom.
- 22.2. Odstúpenie od SLA zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od SLA zmluvy, ako aj jeho právne účinky sa spravujú podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 22.3. Okrem skutočností uvedených v § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia SLA zmluvy označených v texte SLA zmluvy alebo v jej prílohách, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy najmä v prípade, ak:
- si Poskytovateľ opakovane (minimálne 2x) riadne neplní svoje povinnosti vyplývajúce z SLA zmluvy,
 - Poskytovateľ opakovane (minimálne 2x) neodôvodnene odmietne alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá Projektový manažér Objednávateľa,
 - Poskytovateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, vstúpi do likvidácie alebo bude na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo reštrukturalizácia alebo sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je v úpadku alebo bude voči nemu začaté exekučné konanie,
- Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním, alebo trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie,
- Poskytovateľ v procese verejného obstarávania alebo udeľovania grantov financovaných z rozpočtu Európskej únie je vyhlásený za subjekt, ktorý vážne porušil zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti,
- u Poskytovateľa došlo k predaju podniku alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorí sa zaviazali plniť SLA zmluvu,
- Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie SLA zmluvy,
- Poskytovateľ nezabezpečí alebo nepredĺži platnosť bankovej záruky vyžadovanej podľa SLA zmluvy, alebo

- i) Poskytovateľ poruší protikorupčné pravidlá stanovené Objednávateľom v Prílohe č.3 tejto SLA zmluvy.
- 22.4. Objednávateľ má ďalej právo od SLA zmluvy odstúpiť v prípade, ak je to stanovené SLA zmluvou alebo Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti podľa SLA zmluvy, alebo ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z SLA zmluvy.
- 22.5. Odstúpenie od tejto SLA zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody, zmluvných pokút, práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení SLA zmluvy.
- 22.6. Pri odstúpení od SLA zmluvy Objednávateľ nie je povinný vrátiť Poskytovateľovi akékoľvek plnenia poskytnuté Poskytovateľom na základe SLA zmluvy a tieto plnenia sa doručením odstúpenia stávajú vlastníctvom Objednávateľa a súčasne Objednávateľ k nim nadobúda Licenciu v zmysle článku X SLA zmluvy, ak k nim Objednávateľ nenadobudol vlastníctvo (resp. Licenciu) ešte pred odstúpením. V prípade odstúpenia od SLA zmluvy sa už poskytnuté a/alebo riadne prevzaté plnenia nevracajú a všetky plnenia, postupy a/alebo konania podľa SLA zmluvy sa zastavujú; Poskytovateľ má nárok na finančné plnenie zodpovedajúce poskytnutému a/alebo prevzatému plneniu zo strany Objednávateľa. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu ustanovenia § 351 Obchodného zákonníka s výnimkou druhej vety odseku 1.
- 22.7. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy len v prípade, ak Objednávateľ ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa v lehote minimálne šesťdesiat (60) kalendárnych dní od jej doručenia neodstráni podstatné porušenie SLA zmluvy. Podstatným porušením SLA zmluvy Objednávateľom sa rozumie situácia, keď je Objednávateľ v omeškaní s plnením povinnosti podľa SLA zmluvy o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní.
- 22.8. Objednávateľ má právo bez akýchkoľvek sankcií odstúpiť od SLA zmluvy s Poskytovateľom v prípade, ak ešte nedošlo k plneniu z SLA zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a výsledky kontroly Objednávateľa neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z Verejného obstarávania.

Článok XXIII

Záverečné ustanovenia

- 23.1. Táto SLA zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a so Zákonom o slobodnom prístupe k informáciám. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí doby, na ktorú je SLA zmluva uzatvorená.
- 23.2. Táto SLA zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv. Zverejnenie SLA zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie obsiahnuté v tejto SLA zmluve sa nepovažujú za dôverné.

- 23.3. Túto SLA zmluvu je možné meniť očíslovaným písomným dodatkom podpísaným oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán postupom podľa článku XXI tejto SLA zmluvy. SLA zmluvu je možné ukončiť len písomne, ustanovenie čl. XXII ods.1 písm. a) tým nie je dotknuté.
- 23.4. Táto SLA zmluva je vyhotovená v šiestich (6) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží tri (3) rovnopisy.
- 23.5. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto SLA zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto SLA zmluvy ako celku. Pokiaľ nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany nahradia toto neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.
- 23.6. Táto SLA zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto SLA zmluvy.
- 23.7. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto SLA zmluvy, alebo v súvislosti s touto SLA zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom, Autorským zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto SLA zmluvy a/alebo na základe tejto SLA zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky; ak je Poskytovateľ zahraničnou osobou alebo sa ňou stane, bude príslušným na rozhodovanie súd určený podľa sídla Objednávateľa.
- 23.8. Zmluvné strany tejto SLA zmluvy po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto SLA zmluvy. Táto SLA zmluva bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle Zmluvných strán, nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok.

V Bratislave dňa...

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

OPIS_CLEAN_5_10_2
023.docx

A. Iniciačná fáza poskytovanie služieb

Iniciačná fáza začína odo dňa nadobudnutia účinnosti SLA zmluvy a končí dňom schválenia úvodnej správy.

A.1.1. Iniciačná fáza zahŕňa úvodné aktivity Poskytovateľa:

- Zabezpečenie projektových nástrojov, vrátane Nástroja riadenia.
- Vybudovanie projektového tímu.
- Zabezpečenie licencií pre členov projektového tímu Objednávateľa.
- Prevzatie výstupov z Inkrementu 1 (jednorazová aktivita), naštudovanie dokumentácie v rozsahu a kvalite umožňujúce riadne plnenie služieb.
- ee Vypracovanie a predloženie úvodnej správy aj pre Inkrement 2.
- ee Zriadenie prepojenia do infraštruktúry Datacentra.

A.1.2. Iniciačná fáza je primárne je zameraná na oboznámenie Poskytovateľa s už realizovanými výstupmi projektu ITMS21+ v rozsahu Inkrementu 1, prevzatie výstupov a naplánovanie realizácie Inkrementu 2, ktoré zahŕňa najmä:

- Detailné naplánovanie procesu prevzatia výstupov Inkrementu 1.
- Preberanie vstupných dokumentov a informácií, pozostávajúce z prevzatia všetkých potrebných dokumentov, informácií a náležitostí nevyhnutných pre riadny výkon Služieb technickej a aplikačnej podpory ako aj implementácie Objednávkových služieb definovaných v Prílohe č.2 SLA zmluvy od predchádzajúceho dodávateľa a Objednávateľa.
- Táto činnosť zahŕňa okrem iného:
 - ee odovzdanie analytického repozitára;
 - ee odovzdanie git repozitára s poslednou odovzdanou verziou so všetkými relevantnými branchami, z ktorej je kompilovateľná posledná odovzdaná verzia aplikácií;
 - ee poskytnutie informácií o forme nastaveného deployment procesu a spôsobe odovzdávania buildov;
 - ee prezentácia architektúry a deployment procesu;
 - ee komunikácia k nastaveniu prostredí;
 - ee automatizované testy, unit testy, výstupy z automatizovaných kontrol kvality kódu;
 - ee ďalšiu dokumentáciu systému z prevádzkových procesov.

A.1.3. Po detailnom naštudovaní odovzdaných podkladov zo strany Poskytovateľa môže klásť otázky prípadne požiadať o workshopy s dodávateľom Inkrementu 1 v kumulatívnom rozsahu do 25 človekodní (do alokácie sa počítajú všetky kapacity dodávateľa Inkrementu 1, ktoré sa budú podieľať na konzultáciách vrátane ich prípravy), pričom využitie tejto alokácie bude koordinovať Objednávateľ. Poskytovateľ zodpovedá za naštudovanie vstupov za Služby technickej a aplikačnej podpory ako aj prevzatie vstupov za Inkrement 1 bez ohľadu na rozsah poskytnutej súčinnosti zo strany dodávateľa Inkrementu 1.

A.1.4. Poskytovateľ zabezpečí skopírovanie obsahu dokumentácie ITMS21+ mimo analytického repozitára do vlastného online repozitára (pozn. v predchádzajúcom rozvoji ITMS21+ sú používané nasledovné nástroje: Confluence a Jira).

A.1.5. Paralelne s preberaním know how navrhne Poskytovateľ ako súčasť úvodnej správy aktualizácie Projektového iniciálneho dokumentu (ďalej aj PID“) potrebného pre

realizáciu Inkrementu 2, pričom bude rešpektovať pravidlá dané relevantnými vyhláškami, najmä vyhlášky Č. 85/2020 a metodikou QA (<https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>).

- A.1.6. V rámci úvodnej správy zahýňajúcej aj aktualizácie Projektového iniciálneho dokumentu, Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie pre Inkrement 2, ktorý bude rešpektovať alokovaný rozpočet na realizáciu požiadaviek na Inkrement 2 definovaný CBA analýzou zverejnenou v META IS.
- A.1.7. Trvanie iniciačnej fázy prevzatia prístupov, naštudovania know-how, vypracovania úvodnej správy bude maximálne dva (2) mesiace od prevzatia vstupných dokumentov a informácií od Objednávateľa. Do schválenia úvodnej správy nebude oprávnený Poskytovateľ vykazovať výkony osôb podieľajúcich sa na plnení aktivít definovaných v tejto časti. Vykonané výkony v rámci iniciačnej fázy Poskytovateľ znáša z vlastných zdrojov.
- A.1.8. Výstup Iniciačnej fázy:
- Protokol o prevzatí dokumentov
 - Protokol o získaní oprávnenia do nástrojov používaných v rámci prevádzky;
 - Protokol o získaní prístupových oprávnení pre rolu najvyššieho administrátora
 - Návrh prevádzkových postupov
 - Návrh aktualizácie PID a detailného plánu realizácie Inkrementu 2
 - Prehlásenie o vytvorení predpokladov pre začatie poskytovania Služieb technickej a aplikačnej podpory.
- A.1.9. Po schválení úvodnej správy je ukončený proces prevzatia a začne štandardný režim poskytovania Služieb podľa tejto SLA zmluvy.

B. Poskytovanie Služieb technickej a aplikačnej podpory (paušál)

B.1. Požadovaná dostupnosť prostredí ITMS21+

Pre prevádzku produkčného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.

Pre prevádzku záložného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.

Pre prevádzku pre školiaceho prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,50% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.

Pre prevádzku cvičného a testovacieho, predprodukčného prostredia je požadovaná dostupnosť minimálne na úrovni 99,10% zo základnej doby prevádzky ITMS21+.

Ukazovatele dostupnosti sa nevzťahujú na situácie, kde je nedostupnosť zapríčinená infraštruktúrou v zodpovednosti Datacentra. Ukazovatele dostupnosti sa nevzťahujú na plánované odstávky systému, prístupovej infraštruktúry alebo jej časti.

B.2. Tieto paušálne služby Poskytovateľa zahŕňajú pokrytie nasledovných oblastí prevádzkových procesov a aktivít:

riadenie incidentov;

riadenie problémov;

event management (správa udalostí) a monitoring;

riadenie informačnej bezpečnosti a vykonávanie pravidelných penetračných testov;

kapacitný manažment a vykonávanie pravidelných výkonnostných testov;

release manažment;
service level management a reporting;
prevádzkové aktivity:
nastavenie postupov pre prevádzkový monitoring a kontrolu;
administrácia prostredí, databázy, aplikácie;
súčinnosť pri procesoch service continuity management;
komunikácia, súčinnosť a konzultácie s inými organizačnými zložkami zapojenými do prevádzky aplikácie;
aktualizácie dokumentácie;
súčinnosť pri auditoch;
zabezpečenie a prevádzka projektového nástroja, licencií a služieb tretích strán;
spravovanie repozitárov;
paušál na malé zmenové požiadavky a činnosti vyžiadané Objednávateľom;
riadené ukončenie poskytovania služieb.

B.2.1. Riadenie incidentov

Zahŕňa procesy a aktivity súvisiace so správou, koordináciou a riešením incidentov. Poskytovateľ poskytujúci 3. úroveň technickej a aplikačnej podpory je zodpovedný za nasledovné aktivity po eskalácii z 2. úrovne (Pre ďalšie informácie súvisiace so zodpovednosťou za zabezpečenie prevádzky ITMS21+ viď kapitolu, 2.1.5.3 Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy):

Analýza incidentu: Pri prijatí eskalovaného incidentu z 2. úrovne technickej a aplikačnej podpory, Poskytovateľ 3. úrovne analyzuje príčiny incidentu, jeho dôsledky a možné riešenia.

Koordinácia riešení incidentu: Poskytovateľ 3. úrovne zabezpečuje koordináciu medzi rôznymi tímami, vrátane tímov technickej a aplikačnej podpory, aby sa rýchlo našlo a implementovalo vhodné riešenie.

Komunikácia: Poskytovateľ 3. úrovne informuje ostatné tímy zapojené do prevádzky o stave riešenia incidentu, očakávanom čase opravy a akýchkoľvek dodatočných opatreniach potrebných na minimalizáciu dopadu incidentu.

Implementácia opravy alebo nápravných opatrení: Poskytovateľ 3. úrovne zabezpečuje rýchlu a efektívnu implementáciu opravy alebo nápravných opatrení na odstránenie príčin incidentu a obnovenie bežnej prevádzky.

Monitorovanie a kontrola incidentu: Po implementácii opravy alebo nápravných opatrení Poskytovateľ 3. úrovne sleduje a kontroluje stav incidentu, aby sa zabezpečilo, že sa problém úplne vyriešil a že bežná prevádzka bola obnovená.

Uzavretie incidentu: Po úspešnom vyriešení incidentu Poskytovateľ 3. úrovne uzatvára incident a informuje Objednávateľa o výsledkoch riešenia a akýchkoľvek dodatočných opatreniach potrebných na zlepšenie prevádzky a stability systému.

- ee Zober a analýza údajov o incidentoch: Poskytovateľ 3. úrovne zhromažďuje a analyzuje údaje o incidentoch, aby sa identifikovali možné oblasti zlepšenia a zabezpečila prevencia budúcich incidentov.

Parametre pre riadenie incidentov a ďalšie podrobnosti stanovuje bod B.3 Prílohy č. 2 SLA zmluvy.

B.2.2. Riadenie problémov

Riadenie problémov zahŕňa identifikáciu, analýzu, riešenie a prevenciu problémov, ktoré môžu spôsobiť opakované alebo závažné incidenty v ITMS21+. Poskytovateľ poskytujúci 3. úroveň technickej a aplikačnej podpory je zodpovedný za nasledovné aktivity (Pre ďalšie informácie súvisiace so zodpovednosťou za zabezpečenie prevádzky ITMS21+ vid' kapitolu, 2.1.5.3 Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy):

- ee Identifikácia problémov. Poskytovateľ identifikuje problémy na základe analýzy údajov o incidentoch, varovných signáloch a monitorovania ITMS21+.
- ee Kategorizácia a prioritizácia problémov. Poskytovateľ kategorizuje a prioritizuje problémy podľa ich závažnosti, vplyvu na prevádzku a potenciálu spôsobenia ďalších incidentov. V prípade nejasností ohľadne kategorizácie, závažnosti, spôsobu odstránenia problému rozhodne projektový manažér Objednávateľa.
- ee Analýza príčin problémov. Poskytovateľ analyzuje príčiny identifikovaných problémov a navrhuje možné riešenia alebo nápravné opatrenia na zlepšenie stability a prevádzky IT MS21+.
- ee Návrh workaround-ov. Poskytovateľ navrhuje dočasné riešenia (workaround-y), ktoré môžu byť použité na obchádzanie problémov, pokiaľ nebudú definitívne vyriešené.
- ee Tvorba záznamov o známych problémoch. Poskytovateľ vytvára záznamy o identifikovaných a analyzovaných problémoch, aby boli tieto informácie dostupné pre technickú a aplikačnú podporu pri riešení súvisiacich incidentov.
- ee Koordinácia a implementácia riešení problémov. Poskytovateľ zabezpečuje koordináciu a implementáciu navrhnutých riešení alebo nápravných opatrení v spolupráci s ostatnými zúčastnenými stranami (napr. prevádzkovateľom ITMS21+ (ďalej aj Datacentrum“), technickou a aplikačnou podporou 1. a 2. úrovne).
- ee Uzavretie problémov. Po úspešnom riešení, implementácii a otestovaní nápravných opatrení Poskytovateľ uzatvára problémy a aktualizuje záznamy o známych problémoch.
- ee Parametre pre riadenie problémov a ďalšie podrobnosti stanovuje bod B.3 Prílohy č. 2 SLA zmluvy.

B.2.3. Event management (správa udalostí) a monitoring

Zahŕňa monitorovanie a správu udalostí generovaných systémom ITMS21+. Hlavným cieľom event managementu je zabezpečiť, že udalosti sú identifikované, klasifikované, komunikované a správne spracované, aby sa predišlo vzniku incidentov a zlepšila sa stabilita ITMS21+. Zodpovednosti Poskytovateľa v rámci event managementu zahŕňajú:

Monitorovanie: Poskytovateľ nastavuje monitoring ITMS21+, aby zaznamenal všetky relevantné udalosti, vrátane chýb, varovaní a informačných správ.

Klasifikácia a filtrovanie udalostí: Poskytovateľ klasifikuje udalosti podľa ich dôležitosti a filtruje irelevantné alebo duplicitné udalosti, aby zabezpečil spracovanie len dôležitých a relevantných udalostí. Korelácia a analýza udalostí: Poskytovateľ analyzuje udalosti a identifikuje vzory alebo súvislosti medzi nimi, čo môže pomôcť pri predchádzaní incidentov alebo identifikácii potenciálnych problémov.

Reakcia na udalosti: Poskytovateľ rieši kritické alebo závažné udalosti eskalované nižšími úrovňami podpory prevádzky.

Zaznamenávanie a dokumentácia udalostí: Poskytovateľ udržiava záznamy o spracovaných udalostiach a ich výsledkoch, čo umožňuje neskoršiu analýzu a zlepšenie procesov event managementu.

Revízia a zlepšenie procesov: Poskytovateľ bude pravidelne 2x ročne hodnotiť efektivitu event managementových procesov a bude navrhovať a implementovať zlepšenia, ktoré zvyšujú stabilitu ITMS21+.

Komunikácia: Poskytovateľ komunikuje s Objednávateľom a inými zainteresovanými stranami o dôležitých udalostiach, ich riešení a postupoch event managementu.

B.2.4. Riadenie informačnej bezpečnosti a vykonávanie pravidelných penetračných testov

Cieľom riadenia informačnej bezpečnosti je zabezpečiť ochranu a integritu ITMS21+ a dát v IT MS21+ prostredníctvom identifikácie, analýzy, prevencie a riešenia bezpečnostných rizík a incidentov.

Zodpovednosti Poskytovateľa v rámci riadenia bezpečnosti zahŕňajú:

Zabezpečenie bezpečnosti systému. Poskytovateľ je v kooperácii s Datacentrom zodpovedný za zabezpečenie ITMS21+ v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov a metodických usmernení národných autorít.

Penetračné testy. Poskytovateľ je povinný vykonávať penetračné testy spravidla 2x ročne vo vzťahu k celému riešeniu ITMS21+, v termínoch schválených Objednávateľom. Testy by mali byť vykonávané v súlade s štandardom OWASP (<https://owasp.org/www-project-top-ten/>) a otestované certifikovanými nástrojmi, pokiaľ sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak.

Identifikácia a analýza zraniteľností. Poskytovateľ bude priebežne identifikovať a analyzovať zraniteľnosti v ITMS21+ a ich potenciálny vplyv na bezpečnosť informácií a ITMS21+.

Dokumentácia zraniteľností. Poskytovateľ je zodpovedný za zdokumentovanie identifikovaných zraniteľností a poskytovanie podrobných informácií o ich pôvode, dôsledkoch a odporúčaných opatreniach na ich odstránenie.

Riešenie zraniteľností. Poskytovateľ je zodpovedný za odstránenie identifikovaných zraniteľností. Toto zahŕňa implementáciu nápravných opatrení, zlepšenia bezpečnostných kontrol a sledovanie účinnosti realizovaných opatrení.

Prevencia bezpečnostných incidentov. Poskytovateľ bude aktívne monitorovať ITMS21+ z pohľadu bezpečnosti a uplatňovať preventívne opatrenia na základe zistených zraniteľností a identifikovaných hrozieb, aby sa predišlo vzniku bezpečnostných incidentov a minimalizovalo sa riziko pre ITMS21+.

Riadenie bezpečnostných incidentov. Poskytovateľ bude zabezpečovať procesy na rýchle a efektívne riešenie bezpečnostných incidentov, vrátane identifikácie, analýzy, nápravy a prevencie opakovania podobných incidentov v budúcnosti.

Revízia a zlepšenie bezpečnostných postupov. Poskytovateľ bude pravidelne preskúmať a hodnotiť efektívnosť bezpečnostných politík, kontrol a postupov, a navrhovať a implementovať zlepšenia, ktoré zvyšujú celkovú bezpečnosť a ochranu IT MS21+.

B.2.5. Kapacitný manažment a vykonávanie pravidelných výkonnostných testov

Táto služba sa zameriava na riadenie výkonnosti a kapacity jednotlivých komponentov ITMS21+ a zahŕňa aj vykonávanie pravidelných výkonových testov, konkrétne:

- a) Monitorovanie a analýza výkonnosti a kapacity. Poskytovateľ bude pravidelne sledovať a analyzovať výkonnosť a kapacitu jednotlivých komponentov systému, aby bol schopný predvídať budúce požiadavky na zdroje a optimalizovať ich využitie.
- b) Plánovanie kapacity. Poskytovateľ bude spravidla 1x ročne vypracovávať plány kapacity, ktoré zohľadňujú aktuálne a predpokladané potreby Objednávateľa, technologický vývoj a obchodné ciele.

Optimalizácia kapacity. Poskytovateľ identifikuje a navrhne opatrenia na zlepšenie výkonnosti a kapacity systému, vrátane úprav v infraštruktúre a softvéri.

Vykonávanie pravidelných výkonových testov. Poskytovateľ bude vykonávať pravidelné výkonové testy spravidla 2x ročne, aby overil, že ITMS21+ bol schopný uspokojiť požiadavky na výkon, a že všetky zmeny v ITMS21+ sú v súlade s kapacitným plánom.

Identifikácia úzkych hrdiel a návrh náležitých úprav. Výsledky výkonových testov budú analyzované s cieľom identifikovať úzke hrdlá v ITMS21+ a navrhnúť potrebné úpravy na ich odstránenie.

- f) Výstupy výkonových testov a hodnotiace správy. Poskytovateľ bude poskytovať hodnotiace správy o výsledkoch výkonových testov, ktoré poskytnú podrobné informácie o výkone ITMS21+, identifikovaných problémoch a navrhovaných opatreniach na zlepšenie výkonu. Tieto správy by mali byť súčasťou správ v rámci service level managementu.
- g) Spolupráca s Objednávateľom. Poskytovateľ bude udržiavať úzky kontakt s Objednávateľom, aby zabezpečil, že procesy riadenia výkonnosti a kapacity sú v súlade s potrebami a očakávaniami. Toto zahŕňa spoluprácu pri identifikácii a riešení problémov, koordináciu úprav ITMS21+ a zdieľanie informácií o výkone a kapacite ITMS21+.

B.2.6. Release manažment

Aktivita zabezpečí plánovanie, riadenie obsahu (funkčné požiadavky, opravy chýb) a procesu uvoľňovania jednotlivých verzií/balíčkov ITMS21+ na definované testovacie prostredia a na produkčné prostredie. Od release manažmentu sa vyžaduje:

- a) aktívne plánovať jednotlivé hlavné a servisné verzie ITMS21+,
- b) plánovanie uvoľňovania/inštalácie jednotlivých verzií na jednotlivé prostredia ITMS21+,

dodanie jednotlivých verzií systému ITMS21+ Objednávateľovi, prípadne iným subjektom na základe súhlasu Objednávateľa,

koordinácia subjektov participujúcich na tvorbe a poskytovaní podpory k ITMS21+ pri plánovaní hlavných a servisných verzií ITMS21+,

príprava obsahu a časového harmonogramu jednotlivých verzií ITMS21+ v spolupráci s projektovými manažérmi Poskytovateľa a Objednávateľa,

vytváranie štruktúrovaných a prehľadných release notes, reportov o obsahu verzií.

Výstupom release manažmentu je detailný plán verzií, ktorý je schvaľovaný projektovým manažérom Objednávateľa.

Aktivity release manažmentu musia byť zachytené a podporované projektovými nástrojmi.

B.2.7. Service level management a reporting

Service Level Management z pohľadu prevádzky a Poskytovateľa zahŕňa riadenie a udržiavanie kvality poskytovaných služieb v súlade s SLA zmluvou. Táto služba zahŕňa nasledujúce aspekty:

- a) Riadenie poskytovania Služieb.
- b) Monitorovanie a hodnotenie výkonu služieb. Systematicky monitoring a hodnotenie výkonu poskytovaných služieb v súlade s dohodnutými ukazovateľmi výkonnosti a cieľmi.

Riešenie problémov a zlepšovanie úrovne služieb. Identifikácia a riešenie problémov, ktoré ovplyvňujú kvalitu poskytovaných služieb ako aj návrh a implementácia opatrení na zlepšenie úrovne služieb.
- d) Komunikácia. Udržiavať pravidelnú komunikáciu s Objednávateľom týkajúcu sa výkonnosti služieb, správ a návrhov na zlepšenie. V prípade potreby informovať Objednávateľa o stave riešenia problémov a plánovaných opatreniach.

Plánovanie a koordinácia zmien. V spolupráci s Objednávateľom plánovať a koordinovať zmeny, ktoré môžu ovplyvniť úroveň služieb, a zabezpečiť, aby boli tieto zmeny riadne zaznamenané, testované a implementované.
- f) Prevencia a riešenie eskalácií. Rýchlo identifikovať a riešiť potenciálne problémy, ktoré môžu viesť k eskalácii a narušeniu kvality úrovne služieb.
- g) Kontinuálne zlepšovanie procesov. Identifikovať príležitosti na zlepšenie procesov a navrhovať a implementovať opatrenia na zvýšenie efektívnosti poskytovaných služieb.
- h) Vypracovanie pravidelných správ o prevádzkových činnostiach: Príprava štvrťročných správ o plnení SLA zmluvy, ktoré zahŕňajú:
 - (1) prehľad incidentov/problémov/udalostí, zhodnotenia stavu systému a poskytnutých služieb a plnení Parametrov,
 - (2) výsledky výkonových testov, ak boli v danom období realizované,
 - (3) výsledky penetračných testov, ak boli v danom období realizované,
 - (4) technický reporting, v zmysle popisu nižšie v časti B.2.8.,
 - (5) analytický reporting, v zmysle popisu nižšie v časti B.2.9.

B.2.8. Technický reporting

Vypracovanie pravidelných štvrťročných odborných technických správ o stave ITMS21+. V rámci správy sa požaduje zhodnotenie nasledovných oblastí:

- a) Architektúra, technológie a softvérové komponenty – zhodnotenie stavu ITMS21+ s ohľadom na realizované zmenové požiadavky a trendy v oblasti IT. Identifikácia potreby refaktoringu, patchovania alebo nahradenia použitých knižníc, frameworkov a iných častí ITMS21+ s cieľom optimalizácie architektúry ITMS21+.
- b) API – zhodnotenie stavu využívania jednotlivých API rozhraní. V rámci zhodnotenia sa požaduje identifikácia subjektov, ktorí API využívajú a frekvencia, prípadne rozsah ich využitia jednotlivými subjektami. Zároveň sa vyžaduje analýza prípadných chýb a návrh na ich odstránenie.

Integrácie - zhodnotenie stavu využívania jednotlivých existujúcich integračných rozhraní na externé informačné systémy verejnej správy Súčasťou zhodnotenia bude analýza prípadných chýb a návrh na ich odstránenie.

Monitoring aplikácie – zhodnotenie výstupov monitoringu ITMS21+, hluchých miest a návrh úprav alebo vytvorenia monitorovacích parametrov.

Zhodnotenie zdrojového kódu – zhodnotenie kvality kódu s ohľadom na realizované zmenové požiadavky spolu s analýzou existujúcich TODO bodov, ktoré sa nachádzajú v zdrojovom kóde ITMS21+.

- f) Databázy a ich funkcionality – zhodnotenie stavu databázy s ohľadom na realizované zmenové požiadavky, nárast objemu dát, analýza a identifikácia neefektívnych databázových dopytov.
- g) Zhodnotenie kapacity diskového poľa, návrh optimalizácie a estimáciu požiadaviek do budúcnosti.
- h) Zohľadnenie a návrh nápravných opatrení na základe výsledkov penetračných a výkonových testov.

Zhodnotenie ďalších aspektov týkajúcich sa požiadaviek na Datacentrum ITMS21+ (napr. monitoring aplikácie v PROD, recovery plán, back-up plán, a pod.).

Výstupom bude komplexná informácia spolu s predpokladaným dopadom na ITMS21+ a odhadom prácnosti na prípadnú opravu identifikovaných nedostatkov, ktorá bude súčasťou priebežnej správy.

B.2.9. Analytický reporting

Od pravidelných analytických správ o ITMS21+ sa požaduje štvrťročné zhodnotenie nasledovných oblastí:

- a) nárast a trend nárastu počtu používateľov v ITMS21+ ,
- b) analýza najčastejších dopytov používateľov ITMS21+ na DataCentrum a ich riešenie,
- c) návrh Q/A na základe vstupu od používateľov/hlásení,
- d) výstup z definovaných pohľadov v Google Analytics alebo Hotjar alebo podobných nástrojov,

e) výstup z iných relevantných analytických nástrojov.

Analytický reporting bude Poskytovateľom zahrnutý do priebežnej správy.

B.2.10. Prevádzkové aktivity

a) Nastavenie postupov pre prevádzkový monitoring a kontrolu:

Poskytovateľ je zodpovedný za nastavenie postupov pre monitorovanie a kontrolu prevádzky ITMS21+. Operatívne aktivity v zmysle postupov vykonáva Datacentrum. Návrh postupov je pre nasledovné oblasti:

Health check. Pravidelné kontroly zdravia systému, aby sa zabezpečila optimálna výkonnosť a predišlo sa problémom.
Monitoring integrácií a dostupnosti API. Sledovanie dostupnosti a výkonnosti integrácií a API rozhraní, aby sa zabezpečila spoľahlivá komunikácia medzi rôznymi komponentmi a externými systémami.
Riadenie jobov. Správa a kontrola plánovaných úloh, skriptov a procesov, aby sa zabezpečila efektívna a spoľahlivá prevádzka systému.

b) Administrácia prostredí, databázy, aplikácie:

Poskytovateľ zabezpečí administráciu prostredí, databázy, aplikácie v rámci ITMS21+, vrátane:

Konfiguračné činnosti. Riadenie konfigurácií systému, vrátane aktualizácie parametrov a nastavení, aby sa prispôbili meniacim sa potrebám a požiadavkám.
Aktualizácie SW a patchovanie. Pravidelné aktualizácie softvéru a aplikácia bezpečnostných záplat, aby sa zabezpečila stabilita, výkonnosť a bezpečnosť ITMS21+.
Ladenie výkonu: Optimalizácia a ladenie výkonu systému, vrátane databázových dopytov, aplikačných komponentov a infraštruktúry.
Udržba a administrácia prostredí ITMS21+ nad Kubernetes infraštruktúrou, konkrétne: ZAL - záložné prostredie, EDU - edukačné prostredie, TST - testovacie prostredie, STG - predprodukčné prostredie, PROD - produkčné prostredie.
Udržiavanie aktuálnosti depersonalizačného skriptu pre účely vývoja a rozvoja funkcionality ITMS21+.

c) Súčinnosť pri procesoch service continuity management (DRP/BCM):

Poskytovateľ bude aktívne spolupracovať pri procesoch service continuity management, vrátane plánovania a implementácie riešení pre obnovu po havárii (DRP) a riadenie kontinuity podnikania (BCM). To zahŕňa spoluprácu pri návrhu, testovaní a realizácii plánov, ako aj účasť na pravidelných cvičeniach a revíziách.

d) Komunikácia, súčinnosť a konzultácie s inými organizačnými zložkami zapojenými do prevádzky aplikácie:

Poskytovateľ bude aktívne komunikovať, spolupracovať a konzultovať s Objednávateľom, Datacentrom a ďalšími subjektami, ktoré sú zapojené do prevádzky ITMS21+. Oblasť konzultácií môžu okrem iného zahŕňať technické, architektonické a biznisové témy. V prípade potreby poskytne školenia k prevádzkovým postupom. Táto spolupráca zabezpečí koordinovaný prístup k riešeniu problémov, optimalizácii

procesov a zlepšovaniu kvality služieb poskytovaných v rámci systému. Poskytovateľ bude proaktívne zdieľať svoje odborné znalosti a skúsenosti s osobami/subjektami určenými Objednávateľom.

e) Aktualizácie dokumentácie:

Poskytovateľ bude zodpovedný za pravidelné aktualizovanie dokumentácie týkajúcej sa ITMS21+, aby odrážala aktuálny stav a zmeny v aplikácii. Táto činnosť zahŕňa revíziu existujúcej dokumentácie, pridávanie nových informácií, aktualizácie postupov a odstraňovanie zastaraných alebo nepresných údajov. Udržiavanie aktuálnej a spoľahlivej dokumentácie pomáha zabezpečiť efektívne riadenie systému a zlepšuje komunikáciu medzi rôznymi zainteresovanými stranami.

f) Súčinnosť pri kontrolách/auditoch:

Poskytovateľ bude aktívne spolupracovať pri kontrolách/auditoch týkajúcich sa systému ITMS21+. To zahŕňa prípravu potrebných materiálov, dokumentácie a informácií, ktoré sú nevyhnutné pre úspešné vykonanie kontroly/auditu.

g) Zabezpečenie a prevádzka Nástroja riadenia, licencií a služieb tretích strán:

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prevádzku a administráciu projektových nástrojov Jira a Confluence alebo ekvivalentných nástrojov spolu so zabezpečením 30 kusov licencií pre Objednávateľa, MF SR, Datacentrum a ďalších partnerov podieľajúcich sa na správe a prevádzke ITMS21+. Poskytovateľ je povinný:

- > iniciálne nastaviť Nástroj riadenia podľa požiadaviek verejného obstarávateľa,
- > priebežne aktualizovať nastavenie Nástroja riadenia podľa požiadaviek verejného obstarávateľa,
- > poskytnúť všetky informácie a dáta z Nástroja riadenia (najmä dokumentáciu, dáta o problémoch, dáta o výkonnosti a pod.) získané počas realizácie predmetu zákazky vo forme a v lehote, ktorú určí Objednávateľ.

Poskytovateľ je v rámci tejto aktivity povinný zabezpečiť prevádzku licencií a služieb tretích strán (alebo ich ekvivalentov): Google Maps - Geocoding, Static Maps, Dynamic Maps, Doména pre ITMS21+, Wildcard SSL certifikáty pre doménu ITMS21+, NewRelic.

h) Spravovanie repozitárov:

Spravovanie vývojového repozitára. V rámci aktivity bude vytvorený hlavný tzv. master repozitár, ktorý obsahuje všetky zdrojové kódy, ktoré úspešne prešli cez code review. Správa, náklady a používateľské prístupy do master repozitára budú zahrnuté v paušálnych činnostiach Poskytovateľa. Repozitár musí byť sprístupnený minimálne v read režime aj Participujúcim subjektom. Spôsob zapisovania a mergovania kódu participujúcich subjektov bude individuálne definovaný projektovým manažérom Objednávateľa po konzultáciách s hlavným vývojárom participujúceho subjektu a Poskytovateľa. Pre účely zachovania konzistentného stavu zdrojových kódov je vyžadovaná prevádzka a správa nástroja GIT s nadstavbou Stash. Každá verzia zdrojového kódu bude povinne obsahovať identifikáciu úlohy v Nástroji riadenia, čo umožní identifikovať na základe čoho a kým boli / budú vykonané zmeny v zdrojovom kóde.

Spravovanie analytického repozitára. Pre účely konzistencie a kvality stavu biznis analýzy ITMS21+ bude vyžadovaná správa a prevádzka master repozitára spolu s nástrojom Enterprise Architect alebo ekvivalentu po dohode projektových manažérov. Správa, náklady a používateľské prístupy do master repozitára budú zahrnuté v paušálnych činnostiach Poskytovateľa. Zápis do repozitára bude možný len po analytickom review a zabezpečení kvality a dohodnutých štandardov. Repozitár musí byť sprístupnený minimálne v read režime aj participujúcim subjektom.

B.2.11. Paušál na malé zmenové požiadavky a činnosti vyžiadané Objednávateľom

Zahýňa realizáciu menších zmien a úprav v ITMS21+ podľa požiadaviek Objednávateľa. V rámci tohto balíka bude Poskytovateľ poskytovať podporu a odborné znalosti na riešenie a implementáciu týchto požiadaviek, a to až do celkového limitu 30 človekodní za kalendárny štvrtrok.

Tieto činnosti môžu zahŕňať, ale nie sú obmedzené na:

- > menšie úpravy v existujúcom funkcionalite, rozhraniach alebo GUI,
- > prispôsobenie konfiguračných nastavení nad rámec bežnej administrácie,
- > odstraňovanie incidentov/problémov pozáručného/mimozáručného charakteru
- > iné činnosti súvisiace s prevádzkou ITMS21+ podľa potreby.

Pokiaľ nebude rozsah 30 človekodní vyčerpaný v kalendárnom štvrtroku budú nevyčerpané kapacity presunuté do ďalšieho kalendárneho štvrtroku.

B.2.12. Riadené ukončenie poskytovania služieb

Služba riadeného ukončenia poskytovania služieb sa stanovuje za účelom vykonania koordinovaného a procesne vymedzeného postupu pri ukončení zmluvného vzťahu s Poskytovateľom a riadneho prevedenia Služieb na Objednávateľa alebo ním určený subjekt. Riadené ukončenie Služieb môže na požiadanie Objednávateľa prebiehať aj po skončení poskytovania služieb, najneskôr do 24 mesiacov od schválenia záverečnej správy. V rámci riadeného ukončenia poskytovania služieb je Poskytovateľ povinný:

Pripraviť detailný plán riadeného ukončenia zabezpečovaných služieb a ich prevod na Objednávateľa alebo ním určený subjekt. Tento plán musí byť spracovaný tak, aby bolo možné previesť zabezpečovanie služieb s minimálnymi prevádzkovými dopadmi na ITMS21+.

Zabezpečiť odovzdanie kompletnej dokumentácie k ITMS21+, najmä:

- odovzdanie analytického repozitára,
- odovzdanie git repozitára s poslednou odovzdanou verziou so všetkými relevantnými branchami, z ktorej je kompilovateľná posledná odovzdaná verzia aplikácií,
- poskytnutie informácií o forme nastaveného deployment procesu a spôsobe odovzdávania buildov,
- prezentácie architektúry a deployment procesu,
- komunikácii k setupu prostredí,
- odovzdanie automatizovaných testov, unit testov, výstupov z automatizovaných kontrol kvality kódu,
- odovzdanie ďalšej dokumentácie súvisiacej s ITMS21+ a dokumentácie z prevádzkových procesov,

odovzdanie prevádzkového know-how spočívajúceho v zaškolení pracovníkov, ktorí budú zabezpečovať následné poskytovanie služieb servisu, rozvoja a prevádzky ITMS21+ a umožnenie týmto pracovníkom pozorovať činnosti služieb s priebežným alebo výkonovým plnením po dobu 1 mesiaca; Poskytovateľ je na výzvu Objednávateľa povinný odovzdať Objednávateľovi alebo ním určenej tretej osobe všetky údaje získané za celú dobu účinnosti SLA zmluvy, a to bez nároku na dodatočné finančné plnenie alebo nároku na náhradu vynaložených nákladov zo strany Objednávateľa. Zabezpečiť súčinnosť pri zodpovedaní otázok Objednávateľa alebo ním určeného subjektu v offline forme alebo vo forme workshopov počas riadeného ukončovania služieb. Zabezpečiť odovzdanie rolí a oprávnení. Vykonať riadené ukončenie Služieb podľa Objednávateľom schváleného detailného plánu riadeného ukončenia poskytovania služieb a ich prevedenia na Objednávateľa alebo ním určený subjekt.

B.3. Riadenie Procesu poskytovania Služieb

- a) Člen projektového tímu Objednávateľa alebo Poskytovateľa (ďalej aj ako Zadávateľ“) nahlási/zadá Problém/Incident/Požiadavku (ďalej aj „hlásenie“) v Nástroji riadenia alebo e-mailom na adresu: stanovenú v úvodnej správe. V prípade hlásenia inak ako cez Nástroj riadenia, Poskytovateľ takéto hlásenie vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný. Nástroj riadenia vygeneruje jedinečné identifikačné číslo hlásenia a akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla hlásenia.

Poskytovateľ potvrdí prijatie hlásenia v Nástroji riadenia alebo v prípade nedostupnosti Nástroja riadenia potvrdí Poskytovateľ nahlásenie Problému e-mailom na adresu uvedenú v úvodnej správe.

Poskytovateľ je povinný zahájiť prešetrenie hlásenia počas Reakčnej doby, ktorá nesmie byť dlhšia ako celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu podľa čl. I bod 1.1. SLA zmluvy.

Pri riešení hlásenia je Poskytovateľ povinný kategorizovať hlásenie podľa charakteristík jednotlivých typov Problémov/Incidentov a vyjadriť sa, či hlásenie predstavuje záručnú vadu Diela (Problém, na ktorý sa vzťahuje záruka v zmysle SLA zmluvy), alebo mimozáručnú alebo pozáručnú vadu, pričom toto stanovisko je povinný riadne odôvodniť. Ak Objednávateľ nesúhlasí s vyjadrením Poskytovateľa ohľadne (ne)identifikácie hlásenia ako záručnej vady a/alebo so začlenením Problému/Incidentu do niektorej z kategórií, je oprávnený samostatne podľa vlastného uváženia posúdiť identifikáciu a/alebo kategorizáciu hlásenia prostredníctvom svojho projektového manažéra, ktorého rozhodnutie je pre identifikáciu a/alebo kategorizáciu hlásenia rozhodujúce. Pre vylúčenie pochybností, odstraňovanie vád Diela počas trvania záruky v zmysle SLA zmluvy je bezplatné a vykonané na náklady Poskytovateľa.

Všetky vyriešené alebo otvorené hlásenia musia byť zaevidované v Nástroji riadenia. V Nástroji riadenia sa eviduje minimálne:

ee čas odoslania hlásenia a identifikácia Zadávateľa,

kritickosť hlásenia,
čas prijatia hlásenia,
popis hlásenia,
čas pridelenia riešiteľovi,
čas zahájenia riešenia,
popis riešenia Problému/Incidentu,
čas a výsledok vyriešenia Problému/Incidentu.

- f) Servisné služby sa poskytujú počas Dostupnosti Poskytovateľa. Reakčné doby, resp. Doby identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu a Doby neutralizácie Problému/Incidentu sú nasledovné:

Tabuľka 1: SLA parametre a doby (paušál)

Typ Problému/Incidentu	Doba identifikácie a kategorizácie Problému/Incidentu (pracovné hod.)	Doba neutralizácie Problému/Incidentu (pracovné hod.)
Kritický problém /Kritický 1 incident		8
Závažný problém/Závažný incident	4	24
Nekritický problém /Nekritický incident	4	64

Problémy/Incidenty vzťahujúce sa k predprodukčnému, testovaciemu, edukačnému, záložnému prostrediu ITMS21+ majú o jednu úroveň nižšiu prioritu ako na produkčnom prostredí, pokiaľ projektový manažér Objednávateľa neurčí inak.

- g) Doba neutralizácie Problému/Incidentu začína plynúť v okamihu zadania Problému/Incidentu do Nástroja riadenia a končí nasadením riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa alebo uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému/Incidentu. Doba neutralizácie môže byť zmenená len v odôvodnených prípadoch na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán.
- h) Ak bude Problém /Incident nahlásený mimo pracovných hodín, Doba neutralizácie Problému/Incidentu začína plynúť najbližší pracovný deň 8:30 hod. a končí uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému (pozri vyššie). Aktuálne poskytovanie informácií o stave riešenia Problémov Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do Nástroja riadenia, ak Objednávateľ písomne neurčí inak.

Poskytovateľ je v prípade výskytu Kritického problému/Incidentu povinný bezodkladne kontaktovať Projektového manažéra Objednávateľa. V prípade výskytu iného ako Kritického Problému/Incidentu a v prípade potreby kontaktuje člena tímu

Objednávateľa. Komunikácia službukonajúcej osoby Poskytovateľa prebieha priamo s poverenou osobou Objednávateľa. Službukonajúca osoba Poskytovateľa oznámi cez Nástroj riadenia (prípadne e-mailom na adresu uvedenú v úvodnej správe) výsledok vybavenia Problému. Ak príčina Problému spočíva v hardvéri Objednávateľa alebo v SW infraštruktúre Poskytovateľ bude postupovať v súlade s procesom definovaným v komunikačnej matici.

Podpora poskytnutá Poskytovateľom Objednávateľovi pri odstránení identifikovaného Problému/Incidentu, t.j. Neutralizácia Problému/Incidentu predstavuje analýzu riešení, návrh riešení, určenie konkrétného riešenia a samotné odstraňovanie Problému. Poskytovateľ je povinný poskytnúť profylaktickú podporu a odporúčania na prevenciu pred Problémami/Incidentami na prevádzkové účely ITMS21+. Výber riešenia Problému/Incidentu je v kompetencii Poskytovateľa a musí byť zaznamenaný v Nástroji riadenia. Pokiaľ by riešenie Problému/Incidentu malo za následok zmenu logiky a fungovania ITMS21+, je Poskytovateľ povinný na túto skutočnosť vopred upozorniť Objednávateľa.

Ak je Problém/Incident Poskytovateľom vyriešený, sprístupní Objednávateľovi vytvorený BUILD ITMS21+, ktorý Poskytovateľ kompletne otestoval podľa ním vytvorených testovacích scenárov (manuálne, automaticky, integračne). Poskytovateľ je povinný zabezpečiť aktualizáciu používateľskej príručky a analytického repozitára. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštalačného balíčka spolu s reportom BUILD-u (obsahuje minimálne zoznam opravených chýb, popis krokov inštalácie a potrebnej konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpory do DataCentra. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštalačný balíček na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu ITMS21+ v DataCentre, kde prebehne akceptačné testovanie BUILD-u zo strany Objednávateľa. Následne Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom vykoná Akceptačné testovanie riešenia Problému/Incidentu. Objednávateľ si vyhradzuje právo testovať BUILD v rozsahu definovanom zmluvnými podmienkami a v závislosti od rozsahu funkcionality. Ak Objednávateľ v lehote do desiatich (10) pracovných dní od nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa nenamietne spôsob vyriešenia Problému/Incidentu, považuje sa Problém /Incident za neutralizovaný dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa. V prípade, ak sa v procese testovania Objednávateľa vyskytnú na Diele vady, Objednávateľ si vyhradzuje právo službu neprevziať a vrátiť na dopracovanie Poskytovateľovi v lehote podľa predošlej vety v súlade s podmienkami SLA zmluvy. V takom prípade platia lehoty na odstránenie väd uvedené v SLA zmluve, Doba neutralizácie Problému/Incidentu prestáva plynúť dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa a pokračuje v plynutí okamihom vrátenie služby na dopracovanie Poskytovateľovi, ktorý bude pokračovať v ďalšom riešení Problému/Incidentu.

1) Projektový manažér Objednávateľa je oprávnený:

- a) Podmienečne akceptovať servisný BUILD, pričom Projektový manažér Objednávateľa určí náhradný termín pre vyriešenie Vád, alebo
 - b) predĺži Dobu neutralizácie Problému/Incidentu.
- m) Ak je Problém identifikovaný ako záručná Vada poskytovateľa služieb v zmysle iného záväzkovo-právneho vzťahu (napr. v zmysle Zmluvy o dielo č. 1179/2019) alebo ako pozáručná alebo mimozáručná Vada, Doba neutralizácie Problému prestáva plynúť,

Poskytovateľ o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa v pracovný deň, keď sa o tejto skutočnosti dozvedel a Projektový manažér Objednávateľa postupuje podľa bodu C.1 tejto prílohy.

- n) Ostatné paušálne činnosti vykonáva Poskytovateľ spôsobom a v periodicite podľa tejto SLA zmluvy a/alebo definované úvodnou správou.

C. Poskytovanie Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)

C.1. Rozsah služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe objednávok Objednávateľa požiadavkou na realizáciu služieb nad rámec Služieb technickej aplikačnej podpory (paušál) (ďalej aj „Objednávka“). Výstupy objednávkových služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia ITMS21+.

Objednávkové služby zahŕňajú najmä:

Zmeny funkčnosti ITMS21+, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa vrátane aktualizácie príslušnej dokumentácie ITMS21+ na základe týchto zmien.

Konzultácie pre riešiteľov iných informačných systémov.

Migrácie a konverzie údajov z iných informačných systémov a ich kontrola.

Úpravy štruktúry dát a SQL dopyty.

Školiace aktivity pre pracovníkov Objednávateľa, MF SR a Datacentra zamerané na obsah a funkčnosti ITMS21+.

Vykonávanie mimozáručného a pozáručného servisu v prípade výskytu chýb/Vád napr. po uplynutí záruk.

Vykonávanie Refaktoringu a upgradov nad rámec projektu implementácie ITMS21+.

Vykonanie výkonových a/alebo penetračných testov na základe požiadavky (nad rámec rozsahu služieb technickej a aplikačnej podpory - paušál).

Posúdenia ITMS21+ z pohľadu user experience (UX) vrátane prípadných optimalizácií systému v oblasti UX.

Súčinnosť v prípade zámeru prepoužitia ITMS21+ na iné dotačné a grantové schémy (môže zahŕňať analytické review, code review, zabezpečenie mergovania kódu a deployment, prípadne iné potrebné činnosti).

Vývoj automatizovaných testov na zvýšenie pokrytia funkcionality automatizovanými testmi.

Štandardné požiadavky na zmenu (požiadavka na zoznam/report, úprava formulárovej obrazovky, zmeny v nastavení práv, požiadavka na exporty a iné).

Implementácia nových a úprava existujúcich integrácií a rozhraní API.

Ladenie výkonu (nad rámec rozsahu služieb technickej a aplikačnej podpory — paušál).

Optimalizácie z pohľadu prevádzky (nad rámec rozsahu služieb technickej a aplikačnej podpory — paušál).

Zmeny v oblasti dátovej analytiky a business intelligence.

Automatizácia procesov – vývoj funkcionality, tvorba skriptov alebo nasadenie technológie ako napr. Robotic process

automation na automatizáciu manuálne vykonávaných krokov v ITMS21+.
Implementácia nástrojov strojového učenia a AI (ako napr. LLM - large language model).
Bezpečnostné audity a vylepšenia.
Hĺbkové testovanie existujúceho zdrojového kódu ITMS21+ pre identifikáciu skrytých väd.
Iné služby súvisiace s ITMS21+.

C.2. Proces popisujúci riešenie pozáručného/mimozáručného incidentu/problému

- C.2.1. Ak Objednávateľ rozhodne, že Incident/Problém, ktorý je pozáručnou alebo mimozáručnou vadou, má byť vyriešený Poskytovateľom, predloží Poskytovateľovi formulár – Požiadavka na poskytnutie Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) v Nástroji riadenia. Doba neutralizácie Incidentu/Problému podľa Tabuľky 2 nižšie v takom prípade začína plynúť od zadania Požiadavky podľa predchádzajúcej vety Objednávateľom v Nástroji riadenia.
- C.2.2. V prípade nedostupnosti Nástroja riadenia doručí Poskytovateľ formulár podľa predchádzajúceho bodu e-mailom na adresu stanovenú v Úvodnej správe. V takom prípade Poskytovateľ formulár vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom, ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný.
- cC.2.3. Poskytovateľ potvrdí prijatie Požiadavky cez Nástroj riadenia alebo e-mailom na adresu uvedenú v úvodnej správe.
- C.2.4. Poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia Požiadavky Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do Nástroja riadenia, ak Objednávateľ neurčí inak.
- C.2.5. Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi Návrh riešenia Požiadavky do ôsmich (8) pracovných hodín od zadania Požiadavky Objednávateľom v Nástroji riadenia; v prípade Nekritického problému/incidentu môže byť táto lehota predĺžená na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán. Návrh riešenia Požiadavky Poskytovateľa bude pozostávať najmä z odhadu prácnosti, navrhovaného spôsobu vyriešenia Požiadavky a harmonogramu. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- C.2.6. Ak Objednávateľ s predloženým Návrhom riešenia Požiadavky súhlasí, zadá Objednávku v Nástroji riadenia. Ak Objednávateľ s Návrhom riešenia Požiadavky nesúhlasí, poskytne Poskytovateľovi pripomienky k Návrhu riešenia alebo zruší Požiadavku na poskytnutie Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál).
- cC.2.7. Doba neutralizácie Problému začína plynúť v okamihu zadania Objednávky v Nástroji riadenia a končí uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému podľa Tabuľky 2. Doba neutralizácie Problému môže byť zmenená len v odôvodnených prípadoch na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán.

C.2.8. Servisné služby sa poskytujú počas Dostupnosti Poskytovateľa. Doby neutralizácie Problému/Incidentu pri poskytovaní Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadmála) sú nasledovné:

Tabuľka 2: SLA parametre a doby (nadmála)

Typ Problému/Incidentu	Doba neutralizácie (pracovné hod.)	Problému/Incidentu
Kritický problém /Kritický incident	8	
Závažný problém /Závažný incident	24	
Nekritický problém /Nekritický incident	64	

Problémy/Incidenty vzťahujúce sa k predprodukčnému, testovaciemu, edukačnému, záložnému prostrediu ITMS21+ majú o jednu úroveň nižšiu prioritu ako na produkčnom prostredí, pokiaľ projektový manažér Objednávateľa neurčí inak.

C.2.9. Ak je Problém Poskytovateľom vyriešený, sprístupní Objednávateľovi vytvorenú servisnú BUILD ITMS21+, ktorú Poskytovateľ kompletne otestoval podľa ním vytvorených testovacích scenárov (manuálne, automaticky, integračne). Poskytovateľ povinný zabezpečiť aktualizáciu používateľskej príručky a analytického repozitára. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštalačného balíčka spolu s reportom BUILD-u (obsahuje minimálne zoznam opravených chýb, popis krokov inštalácie a potrebnej konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpory do DataCentra. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštalačný balíček na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu ITMS21+ v DataCentre. Následne Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom vykoná Akceptačné testovanie riešenia Problému. Objednávateľ si vyhradzuje právo testovať BUILD v rozsahu definovanom zmluvnými podmienkami a v závislosti od rozsahu funkcionality. Ak Objednávateľ v lehote do desiatich (10) pracovných dní od nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa nenamietne spôsob vyriešenia Problému, považuje sa Problém za neutralizovaný dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa. V prípade, ak sa v procese testovania Objednávateľa vyskytnú na Diele vady, Objednávateľ si vyhradzuje právo službu neprevziať a vrátiť na dopracovanie Poskytovateľovi v lehote podľa predošlej vety v súlade s podmienkami SLA zmluvy. V takom prípade platia lehoty na odstránenie väd uvedené v SLA zmluve, Doba neutralizácie Problému/Incidentu prestáva plynúť dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa a pokračuje v plynutí okamihom vrátenie služby na dopracovanie Poskytovateľovi, ktorý bude pokračovať v ďalšom riešení Problému/Incidentu.

C.2.10. V prípade potreby je Projektový manažér Objednávateľa oprávnený pristúpiť k:

- podmienečnému akceptovaniu servisného BUILD-u, kde Projektový manažér Objednávateľa určí náhradný termín pre vyriešenie akceptačných Väd, alebo
- predĺži Dobu neutralizácie Problému/Incidentu.

- C.2.11. Po riadnom poskytnutí Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) zo strany Poskytovateľa člen tímu Objednávateľa, alebo Projektový manažér Objednávateľa potvrdí ich vykonanie v Nástroji riadenia.
- C.2.12. Všetky vyriešené alebo otvorené Požiadavky musia byť zaevidované v Nástroji riadenia. V Nástroji riadenia sa eviduje minimálne: čas odoslania zadania Požiadavky a identifikácia osoby zadávajúcej Požiadavku na strane Objednávateľa, kritickosť zadávanej Požiadavky, čas zadania Požiadavky, čas predloženia Návrhu riešenia Poskytovateľom, čas zadania Objednávky a čas a výsledok vyriešenia Požiadavky.
- C.3. Požiadavka na Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) – iný typ požiadavky ako Problém/incident
- C.3.1. Objednávateľ je oprávnený zadať Poskytovateľovi Požiadavku na poskytovanie Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) inú ako Problém/Incident predložením formuláru v Nástroji riadenia, pričom Reakčná doba ani Doba neutralizácie Problémov sa na tieto iné Požiadavky nevťahuje. Poskytovateľ je povinný predložiť Návrh riešenia Požiadavky bezodkladne, najneskôr však do troch (3) pracovných dní od jej zadania do Nástroja riadenia, ak sa projektoví manažéri Zmluvných strán nedohodnú inak.
- C.3.2. V prípade nedostupnosti Nástroja riadenia doručí Poskytovateľ formulár podľa predchádzajúceho bodu e-mailom na adresu uvedenú v úvodnej správe. V takom prípade Poskytovateľ formulár vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom, ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný.
- C.3.3. Člen projektového tímu Poskytovateľa potvrdí prijatie Požiadavky cez Nástroj riadenia alebo e-mailom na adresu uvedenú v úvodnej správe.
- C.3.4. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručeného formuláru vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a vypracuje Návrh riešenia Požiadavky, ktorý doručí Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Lehota na predloženie Návrhu riešenia Požiadavky podľa bodu C.3.1 tejto Prílohy č. 2 môže byť v odôvodnených prípadoch so súhlasom Projektového manažéra Objednávateľa predĺžená.
- C.3.5. Návrh riešenia Požiadavky musí obsahovať najmä :
- a) podrobný návrh alternatív riešenia Požiadavky vrátane analýzy dopadov navrhovaných riešení a predpokladaného celkového rozsahu Človekohodín potrebných pre vyriešenie Požiadavky,
 - b) cenovú kalkuláciu pre jednotlivé alternatívy riešenia Požiadavky a
 - c) predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb aplikačnej podpory (nadpaušál) a plán ich realizácie.
 - d) Vzor Návrhu riešenia Požiadavky bude súčasťou úvodnej správy podľa Čl. VII bodu 7.2. SLA zmluvy.
- C.3.6. Objednávateľ posúdi Návrh riešenia Požiadavky a v lehote do desiatich (10) pracovných dní od jeho predloženia Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi
- a) že Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do Návrhu riešenia Požiadavky.

- C.3.7. Poskytovateľ je povinný upraviť a doručiť upravený Návrh riešenia Požiadavky podľa pripomienok Objednávateľa do dvoch (2) pracovných dní od ich doručenia Poskytovateľovi.
- C.3.8. Ak Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky podľa bodu C.3.6.a) alebo ak Poskytovateľ pripomienky doručené v zmysle bodu C.3.6.b) zapracuje do Návrhu riešenia, Objednávateľ sa počas platnosti Návrhu riešenia Požiadavky rozhodne, či žiada alebo nežiada o poskytnutie Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál). Ak Objednávateľ nedoručí Poskytovateľovi Objednávku v lehote piatich (5) pracovných dní, prostredníctvom Nástroja riadenia, platí, že o vyriešenie Požiadavky a teda o poskytnutie Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) nemá záujem.
- C.3.9. Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) až po prijatí Objednávky od Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný plnenia podľa Objednávky vykonať. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- C.3.10. Poskytovateľ je povinný poskytnúť plnenie na základe Objednávky v termíne určenom Objednávateľom v Objednávke v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky.
- C.4. Na plnenia vykonané na základe Objednávky Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) platí nasledovný režim:
- C.4.1. Po prijatí objednávky Poskytovateľ začne s poskytovaním plnenia v súlade s termínmi a inými parametrami uvedenými v j Objednávke.
- C.4.2. Poskytovateľ odovzdá plnenie v súlade s Objednávkou Objednávateľovi a ten potvrdí jeho realizáciu v Nástroji riadenia.
- C.4.3. Všetky Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál) poskytnuté Poskytovateľom a potvrdené Objednávateľom v danom kalendárnom štvrtroku, budú detailne popísané spolu s odovzdanou dokumentáciou v priebežnej správe, ktorej súčasťou bude taktiež potvrdenie o odovzdaní všetkej dokumentácie.
- C.4.4. Schválenie priebežnej správy zodpovednými osobami Objednávateľa bude tvoriť predpoklad pre fakturáciu plnenia poskytnutého zo strany Poskytovateľa.

D. Poskytovanie Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál)

- D.1.1. Objednávateľ je oprávnený zadať Poskytovateľovi Požiadavku na poskytnutie Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) predložením formuláru v Nástroji riadenia.
- D.1.2. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručeného formuláru v Nástroji riadenia vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a do piatich (5) pracovných dní vypracuje Návrh riešenia Požiadavky, ktorý doručí Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Lehota na predloženie Návrhu riešenia Požiadavky podľa predchádzajúcej vety môže byť v odôvodnených prípadoch so súhlasom Projektového manažéra Objednávateľa predĺžená.
- D.1.3. Návrh riešenia Požiadavky musí obsahovať najmä :
- a) podrobný návrh alternatív riešenia Požiadavky vrátane analýzy dopadov navrhovaných riešení a predpokladaného celkového rozsahu Človekohodín potrebných pre vyriešenie Požiadavky,

- b) cenovú kalkuláciu pre jednotlivé alternatívy riešenia Požiadavky a predpokladaný harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude aj špecifikácia Akceptačných testov.

Vzor Návrhu riešenia Požiadavky bude súčasťou úvodnej správy podľa Čl. VII bodu 7.2 SLA zmluvy.

- D.1.4. Cenová kalkulácia je Poskytovateľom zostavená tak, aby zohľadňovala všetky aktivity spojené s dodaním Diela a to najmä:
 - a) Analýzu a vypracovanie „záväzného zadania“ na základe vybraného riešenia,
 - b) Vývoj Diela,
 - c) Testovanie Diela,
 - d) Nasadenie a dokumentácia,
 - e) Projektové riadenie.
- D.1.5. Objednávateľ posúdi Návrh riešenia Požiadavky a v lehote do desiatich (10) pracovných dní od jeho predloženia Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi
 - a) že Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do Návrhu riešenia Požiadavky.
- D.1.6. Poskytovateľ je povinný upraviť a doručiť upravený Návrh riešenia Požiadavky podľa pripomienok Objednávateľa do piatich (5) pracovných dní od ich doručenia Poskytovateľovi.
- D.1.7. Ak Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky podľa bodu D.1.5.a) alebo ak Poskytovateľ pripomienky doručené v zmysle bodu D.1.5.2.b) zapracuje do Návrhu riešenia, Objednávateľ sa do desiatich (10) pracovných dní od doručenia upraveného Návrhu riešenia Požiadavky rozhodne, či žiada alebo nežiada o poskytnutie Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál). Ak Objednávateľ nedoručí Poskytovateľovi Objednávku (prostredníctvom projektového nástroja) v lehote podľa prvej vety platí, že o vyriešenie Požiadavky a teda o poskytnutie Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) nemá záujem. Pokiaľ nebude možné odoslať Objednávku prostredníctvom projektového nástroja, bude Objednávka zaslaná na email Poskytovateľa uvedený v úvodnej správe. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Projektový manažéri Zmluvné strán nedohodnú inak.
- D.1.8. Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) až po prijatí Objednávky od Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný vykonať plnenia podľa Objednávky.
- D.1.9. Poskytovateľ je povinný poskytnúť plnenie na základe Objednávky v termíne určenom Objednávateľom v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky.
- D.1.10. Na plnenia vykonané na základe Objednávky platí režim podľa nasledujúcich bodov.

- D.1.11. Po prijatí Objednávky Projektový manažér Poskytovateľa potvrdí objednávku mailom, alebo v projektovom nástroji Projektovému manažérovi Objednávateľa a následne začne realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
- D.1.12. Na základe schváleného riešenia v j Objednávke vypracuje Poskytovateľ analytické zadanie. Poskytovateľ odovzdáva Objednávateľovi analytické zadanie na schválenie vo forme „záväzného zadania“ a Objednávateľ prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi Poskytovateľovi, že
- a) záväzné zadanie pre riešenie Požiadavky spĺňa podmienky a schvaľuje ho alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do záväzného zadania.

Schválené záväzné zadanie slúži ako podklad pre vývoj riešenia a následné Akceptačné testovanie. Ak dôjde k zmene už schváleného záväzného zadania, je Poskytovateľ povinný o zmenách a dôvodoch zmien informovať Objednávateľa.

- D.1.13. Po vypracovaní riešenia Požiadavky (vytvorení Diela) Projektový manažér Poskytovateľa Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi najneskôr päť (5) pracovných dní vopred, že Dielo je pripravené na uskutočnenie Akceptačných testov. Poskytovateľ elektronicky zašle podpísaný protokol z interného testovania, ktorý minimálne obsahuje popis, dátum realizácie, identifikácia testerov a výsledky realizácie jednotlivých testovacích scenárov. Objednávateľ je povinný v lehote desať (10) pracovných dní od oznámenia podľa predchádzajúcej vety informovať Poskytovateľa o termíne vykonania Akceptačných testov..
- D.1.14. Poskytovateľ je zodpovedný za dôkladné otestovanie vypracovaného riešenia pred odovzdaním na Akceptačné testovanie Objednávateľovi. Testovacie scenáre pripravuje pre Akceptačné testovanie Poskytovateľ.
- D.1.15. Po schválení protokolu z interného testovania Projektovým manažérom Objednávateľa, Projektový manažér Poskytovateľa elektronicky zažiada Projektového manažéra Objednávateľa o súhlas s nasadením riešenia zmeny do testovacej prevádzky na pred-produkčné prostredie v DataCentre. Následne Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi vytvorený BUILD ITMS21+. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštalačného balíčka spolu s reportom verzie (obsahuje minimálne popis krokov inštalácie a potrebnej konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpory do DataCentra. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštalačný balíček na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu ITMS21+ v DataCentre, kde prebehne akceptačné testovanie verzie zo strany Objednávateľa.
- D.1.16. Akceptačné testy sa uskutočnia na základe špecifikácie Akceptačných testov vypracovanej Poskytovateľom a schválenej Objednávateľom. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeny Akceptačných testov. Špecifikácia Akceptačných testov obsahuje popis častí Akceptačných testov, testovacie dáta, príslušné prostredie, poradie vykonávania Akceptačných testov a testovacie kritériá. Dĺžka trvania Akceptačných testov je na úvahu Objednávateľa, pričom spravidla nebude kratšia ako desať (10) pracovných dní.
- D.1.17. Projektový manažér Objednávateľa zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, po ukončení testov následne uvedie súhlas s realizáciou riešenia

Požiadavky v Akceptačnom protokole s popisom testov realizovaných v testovacom prostredí.

- D.1.18. Po vykonaní Akceptačných testov bude spísaná zápisnica o vadách alebo Akceptačný protokol, ktoré podpíšu oprávnení zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.
- D.1.19. Ak nebudú splnené podmienky na akceptovanie Diela bude spísaná zápisnica o Akceptačných vadách, ktorú spíše Projektový manažér Poskytovateľa, pokiaľ Projektový manažér Objednávateľa neustanoví inak. Po spísaní zápisnice o vadách budú po ich oprave uskutočnené opakovane Akceptačné testy, ktoré sa budú vykonávať až pokiaľ nebudú splnené podmienky akceptácie. Akceptačný protokol alebo zápisnica o vadách bude obsahovať triedenie zistených väd podľa stupňa ich závažnosti (klasifikácia väd je obsiahnutá v definícii pojmov uvedených v čl. I SLA zmluvy), pričom Poskytovateľ bude povinný tieto Akceptačné vady riešiť v deň ich identifikácie, ak sa Projektoví manažéri Zmluvných strán nedohodnú inak.
- D.1.20. V prípade ak sa v procese akceptácie Diela identifikujú vady, ktoré nie sú Kritické, má Objednávateľ právo pristúpiť aj k podmiennečnému akceptovaniu Diela. V tomto prípade sa postupuje rovnako ako keby bolo Dielo akceptované. Podmiennečne akceptovateľné vady sa uvedú do Akceptačného protokolu a Poskytovateľ je povinný ich odstrániť v zmysle podmienok definovaných v Akceptačnom protokole.
- D.1.21. Ak budú splnené podmienky na akceptovanie Diela na základe realizácie Akceptačných testov, Poskytovateľ odovzdá Dielo Objednávateľovi na základe písomného Akceptačného protokolu podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán.
- D.1.22. Akceptačný protokol predkladá Poskytovateľ Objednávateľovi v počte dvoch (2) rovnopisov určených pre Objednávateľa.
- D.1.23. Po odovzdaní Diela Objednávateľ rozhodne o termíne jeho nasadenia do produkčnej prevádzky.
- D.1.24. Akceptačný protokol o odovzdaní Diela bude podpísaný za predpokladu, že
 - a) vykonané testovanie a kontrola Diela preukáže jeho plnú funkčnosť,
 - b) Dielo nebude mať žiadnu vadu typu A, maximálne 1 vadu typu B a najviac 10 väd typu C a
 - c) bude obsahovať ďalšie náležitosti uvedené v nasledujúcom bode.
 - d) Vady príslušnej časti Diela sa budú podľa závažnosti kvalifikovať rovnako, ako vady v zmysle definícií pojmov uvedených v článku I SLA zmluvy.
- D.1.25. Súčasťou Akceptačného protokolu k Dielu, ak Objednávateľ neurčí inak, bude:
 - a) vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného rozpisu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek a
 - b) vyhlásenie o súlade s usmerneniami riadiaceho orgánu Operačného programu Slovensko;
 - c) presný popis odovzdávanej dokumentácie a potvrdenie o odovzdaní všetkej tejto dokumentácie,
 - d) potvrdenie o odovzdaní a umožnení prístupu Objednávateľovi k interaktívnej školiacej užívateľskej príručke vzťahujúcej sa k odovzdanému Dielu,

- e) potvrdenie, že Poskytovateľ oboznámil Objednávateľa s funkcionalitami Diela formou prezentácie,
 - f) sumárne pracovné výkazy, v ktorých budú uvedené najmä pracovné pozície osôb, vykonané činnosti a Človekohodiny jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa podieľajúcich sa na vykonávaní Diela.
- D.1.26. Vlastníctvo k hmotnému substrátu (hnuteľným veciam), na ktorom bude Poskytovateľom Objednávateľovi poskytnuté plnenie podľa tejto SLA zmluvy, prechádza na Objednávateľa momentom prevzatia dotknutého plnenia.
- D.1.27. V súvislosti s odovzdaním Diela je Poskytovateľ povinný dodať Objednávateľovi:
- a) zdrojové kódy,
 - b) technickú, prevádzkovú a užívateľskú dokumentáciu,
 - c) dokumentáciu o podporných prostriedkoch a konverzných programoch
- v súlade s ich špecifikáciou obsiahnutou v úvodnej správe a to vo forme a spôsobom definovaným v úvodnej správe.
- D.1.28. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa bodu 4.10 a nasl. SLA zmluvy. Prílohou faktúry bude kópia Akceptačného protokolu a pracovných výkazov osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.
- D.1.29. Záručná doba na plnenia poskytované na základe Závaznej objednávky trvá 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa odovzdania plnenia poskytnutého na základe Závaznej objednávky potvrdením jeho prijatia formou podpísania Akceptačného protokolu zo strany Objednávateľa.
- D.1.30. Ustanovenia týkajúce sa testovania, odovzdania a akceptácie Diela a odovzdania dokumentácie sa primerane vzťahujú aj na poskytovanie Servisných služieb, za podmienky že v rámci poskytovania Servisných služieb bude vytvorené Dielo.

E. Služby vývoja Inkrementu 2 ITMS21+

E.1. Služby vývoja Inkrementu 2 ITMS21+ sú zamerané na pokračovanie implementácie projektu na dodávku ITMS21+, po skončení Inkrementu 1, pričom cieľom je dokončenie ITMS21+ v rozsahu katalógu požiadaviek zverejneného v META IS. Služby vývoja Inkrementu 2 nadviažu na výstupy Inkrementu 1 a budú pokračovať v implementačných procesoch v zmysle vyhlášky č. 85/2020 Z. z. pre realizačnú a dokončovaciu fázu a budú sa opierať o odporúčania pre riadenie kvality (<https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>).

E.2. Služby vývoja Inkrementu 2 ITMS21+ budú zahŕňať nasledovné aktivity:

- ee Realizácia aktivít v etapách v zmysle vyhlášky č. 85/2020 vrátane požadovaných výstupov daných etáp:
- ee Analýza a Dizajn (R1);
- Implementácia a Testovanie (R3);
- ee Nasadenie a Postimplementačná podpora (R4);

ee Dodávka podkladov pre dokončovaciu fázu v zmysle vyhlášky č. 85/2020.

Poznámka: Etapu R2 - Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb zastrešuje Objednávateľ v súčinnosti s Datacentrom, pričom infraštruktúra ITMS21+ bude výstupom Inkrementu 1. V prípade potreby však môže dôjsť k zmenám v infraštruktúre aj v rámci Inkrementu 2.

E.2.1. Realizácia Inkrementu 2

Harmonogram dodávky Inkrementu 2 bude špecifikovaný v Objednávkach, zadávaných zo strany Objednávateľa. Objednávateľ predpokladá rozdelenie realizačnej fázy Inkrementu 2 do častí/iterácií v trvaní približne 6 mesiacov na časť/iteráciu, pričom Objednávky budú rámcovo vychádzať z projektového plánu identifikovaného v úvodnej správe. V Objednávkach budú zadefinované požiadavky na realizáciu v danej časti/iterácii.

Pre časti, kde ešte nebola vystavená Objednávka, je Objednávateľ oprávnený úvodné rozdelenie požiadaviek zmeniť a to vrátane preradenia požiadaviek medzi časťami resp. zmeniť/upraviť/doplniť/zrušiť požiadavky na realizáciu podľa aktuálnych potrieb fondov EÚ a operačných programov, ktoré má ITMS21+ podporovať. Ak už prebieha realizácia Objednávky, zmeny v požiadavkách môžu byť realizované po odsúhlasení Projektovými manažérmi Objednávateľa a Poskytovateľa.

V rámci dodávky Služieb vývoja Inkrementu 2 a pri realizácii Objednávok, Poskytovateľ zabezpečí nižšie identifikované aktivity a ich výstupy v rámci etáp v zmysle vyhlášky 85/2020 a projektového plánu.

E.2.2. Etapa Analýza a dizajn

Názov etapy	Analýza a dizajn
Cieľ:	Cieľom etapy a aktivít je realizácia analýzy a podrobnej špecifikácie ITMS21+ vrátane aktualizácie detailného návrhu riešenia, kde bude špecifikovaná funkcionality ITMS21+ v zmysle požiadaviek Inkrementu 2, návrh plánu testov a spracovanie ďalšej projektovej dokumentácie.
Popis prác / Popis aktivít:	Projektové aktivity zamerané na tvorbu dokumentácie Analýza a dizajn požiadaviek, bude realizovaná vykonaním: Detailnej analýzy požiadaviek Dizajnu architektúry Špecifikácie riešenia Návrhom UX/UI dizajnu Analýzou refaktoringu Návrhom plánu testov
Výstupy / Dodávky:	Detailný návrh riešenia: bude obsahovať najmä detailný štruktúrovaný návrh riešenia funkčných, nefunkčných a technických požiadaviek v zmysle schváleného katalógu požiadaviek Aktualizovaná high level biznisová, aplikačná, dátová a technologická architektúra pre ITMS21+ ako celok plánovaný obsah DNR (aktualizácia DNR z Inkrementu 1), ktorý môže byť z hľadiska špecifikácie projektu prispôbený: manažérske zhrnutie

časť 1 - funkčná špecifikácia a detailný návrh riešenia:

- o zámernie riešenia
- o popis postupu analýzy
- o procesy podporované navrhovaným riešením
- o biznis architektúra
- o popis dátových entít
- o návrh riešenia koncových služieb
- o prípady použitia

časť 2 - funkčná špecifikácia a detailný návrh riešenia:

- o aplikačná architektúra
- o fyzická architektúra
- o softvérové licencie
- o zálohovanie a obnova riešenia
- o zabezpečenie dostupnosti
- o bezpečnosť, authority manažment
- o konverzia dát, migrácia, dát, dátový model a návrh riešenia

časť 3 — detailný návrh postupov:

- o závislosti a návrh riešenia
- o dokumentácia

Katalógy požiadaviek

- e Zoznam požiadaviek na ITMS21+ podľa Inkrementu 2 presnejšie špecifikovaný Objednávateľom.

Plán testov

- e Dokument popisujúci plánovanie testov s minimálnym obsahom:

Opis produktu a jeho komponentov
Štruktúrovaný opis úrovni testovania celého riešenia a jeho komponentov
Organizácia testov a personálne zabezpečenie
Typy a druhy testov celého riešenia a jeho komponentov
Klasifikácia chýb
Manažment riadenia chýb a opráv
Monitoring a reporting testovania
Spôsoby vyhodnotenia výsledkov testovania

- ee Príloha plánu testov — návrh testovacích prípadov

Dohody o integračnom zámere, pre integračné požiadavky z Inkrementu 2

- e Dokumentáciu integrácii a integračných zámerov bude mať v zodpovednosti Objednávateľ, na základe vstupov od Poskytovateľa.

Podklady k refaktoringu

- ee Návrh refaktoringových prác, ktoré majú byť realizované v Inkremente 2

E.2.3. Etapa Implementácia a testovanie

Názov etapy Implementácia a testovanie

Cieľ: Vyvinúť ITMS21+ v rámci jednotlivých vydaní v zmysle špecifikácie a DNR pre Inkrement 2. Otestovať funkcionality a systém ITMS21+ v nadväznosti na implementačné činnosti.

Popis prác / aktivít:	Implementácia Budú vykonávané činnosti: - Príprava testovacích prostredí Poskytovateľa - Príprava dokumentácie pre produkčné a ďalšie prostredia v gescii Objednávateľa - Implementácia záväzných zadaní podľa katalógu požiadaviek - Refaktoring v oblasti úprav jadra a technológii ITMS2014+ Testovanie Budú vykonávané činnosti: - Regresné testy - Funkcionálne testy - Unit testy - Systémové a integračné testy - Testy rozhraní - v rámci end to end testov aj samotných rozhraní, týka sa interných aj externých rozhraní s prihliadnutím na prístup na integračné rozhrania tretích strán - Výkonnostné a záťažové testy v koordinácii s Objednávateľom - Penetračné testy Poskytovateľa a bezpečnostné testy zo strany Objednávateľa - Testy zamerané na dátovú kvalitu (korektnosť reportov, Opendata, informácií na prezentačnej vrstve) - Kontrola súladu s legislatívou a nariadeniami zo strany Objednávateľa - Testy kompatibility s prehliadačmi - Testy zamerané na UX a prístupnosť - budú zohľadnené obmedzenia vzhľadom na redukcie rozsahu projektu v tejto oblasti v rámci štúdie, konkrétne: - UX a prístupnosť bude špecificky riešená pre informačný portál a východiskom sú UÚX aktivity už realizované v rámci ITMS2014+ a pri príprave ITMS21+, - pre verejnú a neverejnú časť bude zachovaná úroveň prístupnosti a UX ako to bolo v štandarde v ITMS2014+, - v prípade zahrnutia UX analýzy pri návrhu riešenia a UX testovania požiadaviek, bude UÚX aj predmetom akceptácie zo strany Objednávateľa s možnosťou definovania väd za túto oblasť, UAT testy.
Výstupy Dodávky:	/ Testovacie prostredia - Technická dokumentácia pre produkčné a ďalšie prostredia - Vyvinuté funkcionality podľa špecifikácie resp. DNR (zdrojové kódy) - Zrealizovaný refaktoring a prezentácia realizovaného refaktoringu - Výkon testov a dokumentácia z realizovaného testovania - Dokumentácia: - zdrojové kódy s popisom v elektronickej forme - technickú dokumentáciu: - postup skompilovania aplikácie, - dátový model systému, - popis architektúry, - väzby na iné systémy, - popis tokov dát, - procesné modely elektronických služieb

- e prevádzkovú dokumentáciu:
 - inštalačný postup aplikácie,
 - konfiguráciu systémového SW serverov a pracovných staníc,
 - chybové stavy a postup ich riešenia,
 - popis mechanizmu riadenia prístupu užívateľov k dátam a k funkciám aplikácie,
 - popis nastavených a požadovaných prístupových práv užívateľov a komunikujúcich systémov,
 - popis dávkových procedúr, nastavenie a postupnosť ich spúšťania,
 - popis procedúr pre zálohovanie a obnovu dát,
 - popis použitých a navrhovaných technických číselníkov, ich naplnenie pri inicializácii,
 - popis systému verzionovania,
 - popis recovery procedúry
- ee užívateľskú dokumentáciu v slovenskom jazyku v elektronickej forme na USB v počte 4 ks, ktorá bude obsahovať:
 - popis aplikačného programového vybavenia a jeho funkcií,
 - postupy a úkony potrebné pre riadne užívanie aplikačného programového vybavenia,
 - chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia;

Handover prezentácie funkcionality pre Objednávateľa
Bezpečnostný projekt

E.2.4. Etapa Nasadenie a postimplementačná podpora

Názov etapy:	Nasadenie a post-implementačná podpora
Cieľ:	Nasadenie čiastkových vydaní ako aj finálneho riešenia ITMS21+ do produkčnej prevádzky a oprava chýb z produkcie v rámci post-implementačnej podpory.
Popis prac. aktivít:	Činnosti s nasadením riešenia do prevádzky Práce na tvorbe akceptačnej dokumentácie Oprava chýb z produkcie Post-implementačná aktivita Odovzdanie systému prevádzkovej organizácii
Výstupy / Dodávky:	Finálna verzia dokumentácie Finálne zdrojové kódy Preskúšanie a akceptácia spustenia do produkcie Odovzdanie systému prevádzkovej organizácii

E.2.5. Dokončovacia fáza projektu

V rámci tejto fázy prebehne vytvorenie, schválenie, vydanie, distribúcia a aktualizácia, kontrola a vyhodnotenie všetkých manažérskych produktov pre dokončovaciu fázu v zmysle požiadaviek vyhlášky 85/2020, konkrétne:

- Správa o dokončení projektu (zahrnuté v konečnej správa v zmysle SLA zmluvy).
- Správa o získaných poznatkoch (zahrnuté v konečnej správa v zmysle SLA zmluvy).

Poskytovateľ dodá Objednávateľovi potrebné vstupy sa na spracovanie daných výstupov a poskytne súčinnosť pri procesoch dokončovania.

Poskytovateľ sfinalizuje všetky výstupy z realizácie Inkrementu 2 potrebné na prechod na bežný prevádzkový režim.

E.3. Proces objednania častí realizácie Inkrementu 2

E.3.1. Dodávku Inkrementu 2 bude prebiehať v súlade s katalógom požiadaviek definovaným Objednávateľom zverejneným v META IS. Objednávkové služby realizácie Inkrementu 2 zabezpečuje Poskytovateľ na základe objednávok Objednávateľa. Výstupy služieb realizácie Inkrementu 2 musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia systému ITMS21+.

E.3.2. Proces objednania služieb pre Inkrement 2

Postup zadávania Objednávok je nasledovný:

1. Objednávateľ alebo poverená osoba Objednávateľa vytvorí požiadavku na Objednávkové služby a priloží špecifikáciu požiadavky zo strany Objednávateľa.

Poskytovateľ potvrdí prijatie požiadavky a navrhne termín na vypracovanie výstupu z bodu 3. V prípade potreby pre pochopenie požiadavky môže Poskytovateľ vyžiadať od Objednávateľa dodatočné informácie. Posúdenie požiadavky a návrh termínu na vypracovanie výstupu z bodu 3 je päť (5) pracovných dní, pokiaľ sa projektoví manažéri Objednávateľa a Poskytovateľa nedohodnú inak.

Na základe Objednávateľom zadanej požiadavky Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi, a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plánu ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a/alebo akceptačných kritérií, pokiaľ budú relevantné. Navrhované akceptačné testy alebo kritériá a/alebo podmienky prebratia výstupov môže Objednávateľ doplniť a podliehajú schváleniu Objednávateľom. K cenovej kalkulácii a jej prílohám môže Objednávateľ vzniesť pripomienky a otázky, ku ktorým je povinný sa Poskytovateľ vyjadriť do troch (3) pracovných dní.

Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí Objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi Objednávku prostredníctvom nástroja riadenia. Ak Objednávateľ súhlasí s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi Objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.

Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky/požiadaviek v rámci Objednávkových služieb je súčasťou Objednávky Objednávateľa. Plánovaná doba implementácie Objednávky je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa.

V prípade, ak Poskytovateľ nedodrží plánovanú dobu implementácie stanovenú v Objednávke bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za porušenie

SLA zmluvy, ktoré môže byť sankcionované zo strany Objednávateľa v zmysle článku XIX tejto SLA zmluvy.

7. Analýza požiadaviek Objednávateľa ako aj vypracovanie podkladov pre Objednávku Vývoja Inkrementu 2 zo strany Poskytovateľa je poskytované bezodplatne.

Proces a pravidlá realizácie objednávkových služieb Inkrementu 2 môže byť upresnený v úvodnej správe.

Otestovanie zmeny Poskytovateľom

1. Pred vykonaním akceptačných testov je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkových služieb (pokiaľ je uvedená aktivita relevantná). Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačných testov písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávkových služieb na začatie akceptačných testov, pričom je zároveň povinný priložiť protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových služieb na splnenie akceptačných kritérií.

Akceptácia Objednávkových služieb, kde je výsledkom softvér

1. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb, kde je výstupom softvér, je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa a verifikácia splnenia akceptačných kritérií. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávky, sú splnené akceptačné kritériá a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov neprevýši počty uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória Akceptačných Vád	Povolený počet vád
Kritická	0
Závažná	1
Nekritická	10

O vykonaní akceptačných testov spíšu Zmluvné strany zápisnicu. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených Vád podľa kategórie ich závažnosti. V prípade splnenia akceptačných kritérií je Poskytovateľ povinný, v lehotách podľa tohto článku SLA zmluvy, odstrániť všetky Vady podľa príslušnej zápisnice o akceptačnom teste na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód ako aj ďalšiu dokumentáciu príslušného plnenia, ak charakter Vady vyžadoval úpravu zdrojového kódu, resp. ďalšej dokumentácie.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky Vady uvedené v zápisnici o akceptačnom teste v tam dohodnutej lehote. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný odstrániť Vady najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.

V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ uvedie v zápisnici o akceptačných testoch a popíše všetky identifikované Vady a odchýlky od akceptačných kritérií a navrhne nový termín pre akceptačný test. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom akceptačnom teste odstrániť Vady vytknuté Objednávateľom a opätovne uskutočniť nevyhnutné akceptačné testy. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až dokým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pokiaľ na základe vyššie uvedených pravidiel nedôjde k schváleniu Objednávkových služieb Vývoja Inkrementu 2 ani po opakovanom vykonaní akceptačných testov znamená to omeškanie Poskytovateľa služieb, pokiaľ oprávnený zástupca Objednávateľa neustanoví inak.

Akceptácia Objednávkových služieb a iných výstupov ako softvér

V prípade ak je predmetom Objednávky dodávka služieb alebo iné výstupy ako softvér prebieha akceptácia podľa akceptačných kritérií.

Nasadenie do produkcie

Nasadenie zmien Systému do produkčného prostredia vykoná Poskytovateľ po dohode zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ môže požadovať nasadenie do produkcie až po oprave všetkých väd z akceptačného konania k Objednávkovým službám.

Dokumentácia

Ak pri realizácii Objednávky dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien vrátane aktualizácie zdrojových kódov Systému.

Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na oprávnené osoby Zmluvných strán.

1. Zmluvné strany sa pri plnení tejto SLA zmluvy zaväzujú striktne dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.

2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.

Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto SLA zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto SLA zmluvy v prospech Poskytovateľa.

3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto SLA zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje, že:

- a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto SLA zmluvy,
- b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto SLA zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk,
- c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov.

Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena.

Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto SLA zmluvy. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo

strany Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA zmluvy.

- d) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto SLA zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto SLA zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto SLA zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.
4. Poskytovateľ podpisom tejto SLA zmluvy prehlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevenicia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
5. Poskytovateľ podpisom tejto SLA zmluvy prehlasuje, že nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu predmetu tejto SLA zmluvy.

Vysvetlenie pojmov Protikorupčnej doložky:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolaní alebo funkcií. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. príkrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Konfliktom záujmov sa rozumie konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivец alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. Verejným záujmom sa rozumie záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom. Naproti tomu osobným záujmom rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.

Vo všeobecnej definícii pod blízkymi osobami rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.

Konfliktom záujmov sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.

Príloha č. 4 – Návrh na plnenie kritéria

v								
Názov položky	Merná jednotka	Počet jednotie	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR s DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Sadzb a DPH	Výška DPH v EUR	Celková cena v EUR s DPH
		obdobie 48 mesiac ov						
Služby technickej a aplikačnej podpory (paušál)	Štvrťročný paušálny poplatok	16						
Služby technickej a aplikačnej podpory (nadpaušál)	a							
Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)	človekoden	3836						
Služby vývoja inkrementu (nadpaušál)	2							
	človekoden	12800						
SPOLU								

Príloha č. 5 – Zoznam Subdodávateľov

Zoznam Subdodávateľov

Obchodné meno poskytovateľa:
Adresa sídla alebo miesto podnikania:

Na uskutočnení plnenia SLA zmluvy:

a) sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet zmluvy uskutočníme vlastnými kapacitami

b) sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:

Poradové číslo	Meno a priezvisko alebo obchodné meno alebo názov subdodávateľa	IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO	Meno a priezvisko, adresa pobytu osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa	Podiel plnenia z SLA zmluvy v%	Predmet subdodávok
1.					
2.					
3.					

V , dňa

x Nehodiace sa prečiarknite

Experti

Expert č. 1 : Projektový manažér
(meno, priezvisko)

Expert č. 2: Hlavný analytik
(meno, priezvisko)

Expert č. 3: Softvérový analytik
(meno, priezvisko)

Expert č. 4: Hlavný vývojár
(meno, priezvisko)

Expert č. 5: Vývojár
(meno, priezvisko)

Expert č. 6: Hlavný tester
(meno, priezvisko)

Expert č. 7: Tester
(meno, priezvisko)

Expert č. 8: Dizajnér systémovej architektúry (System Design Architect – SDA)
(meno, priezvisko)

Expert č. 9: Bezpečnostný špecialista
(meno, priezvisko)