

## **Zmluva**

**o podpore a úprave Národného vízového informačného systému**  
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 301/2013 Z. z. o priemyselnej bezpečnosti a o bezpečnostnom projekte podnikateľa

(ďalej len „Zmluva“)

### **Zmluvné strany**

#### **Objednávateľ:**

**Názov:** Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky  
**Sídlo:** Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava  
**IČO:** 00699021  
**DIČ:** [REDACTED]  
**IČ DPH:** [REDACTED]  
**Bankové spojenie:** [REDACTED]  
**IBAN:** [REDACTED]  
**SWIFT(BIC):** [REDACTED]  
**zastúpený:** JUDr. Miroslav Lajčák, minister zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky  
Ing. Milan Kováč, generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

#### **Poskytovateľ:**

**Názov:** MICROCOMP – Computersystém s r. o.  
**Sídlo:** Kupecká 9, 949 01 Nitra  
**IČO:** 31410952  
**DIČ:** [REDACTED]  
**IČ DPH:** [REDACTED]  
**Bankové spojenie:** [REDACTED]  
**IBAN:** [REDACTED]  
**SWIFT(BIC):** [REDACTED]  
**Zastúpený:** Jozef Gál, generálny riaditeľ a konateľ  
**Zápis:** Obchodný register Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 2950/N

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo len „Zmluvná strana“)

## **Článok 1**

### **Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Účelom Zmluvy je zabezpečenie podpory a úpravy Národného vízového informačného systému (ďalej len „NVIS“) špecifikovaného v bode 2.6 v súlade so Zmluvou.
- 1.2 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejného obstarávania na poskytnutie služieb podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom „Poskytnutie služieb podpory a úpravy NVIS“, ktoré Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil vo Vestníku verejného obstarávania č. 115/2019 zo dňa 11.06.2019 pod značkou 14259 – MUS a v Úradnom Vestníku Európskej únie č. 2019/S 110-270485 zo dňa 10.06.2019 (ďalej len „verejné obstarávanie“).
- 1.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že:
  - a) sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne podmienky plnenia predmetu Zmluvy,
  - b) predmet Zmluvy je mu jasný a na základe svojich schopností, technického vybavenia a odborníkov, ktorých má k dispozícii, je schopný ho v súlade s touto Zmluvou, ako aj príslušnými právnymi predpismi plniť riadne, včas, kompletne a na požadovanej úrovni.
- 1.4 Ak Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu Zmluvy v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.
- 1.5 Ak Poskytovateľ predkladal vo verejnom obstarávaní Objednávateľovi zmluvu podľa § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní na preukázanie technickej alebo odbornej spôsobilosti, Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas účinnosti zmluvy požadovať od Poskytovateľa preukázanie platnosti a účinnosti takej zmluvy. Na preukázanie platnosti a účinnosti zmluvy podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ predloží Objednávateľovi do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa čestné vyhlásenie, v ktorom Poskytovateľ a osoba podľa bodu 1.4 pravdivo vyhlásia, že zmluva podľa predchádzajúcej vety je platná a účinná, a originál alebo kópiu tejto zmluvy.
- 1.6 Ak Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť dokladmi, ktorých platnosť je viazaná na ohraničené časové obdobie, je povinný zabezpečiť ich platnosť počas celej účinnosti Zmluvy. Na preukázanie platnosti dokladov podľa predchádzajúcej vety postačí, ak Poskytovateľ do 5 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi kópie požadovaných dokladov, ktorými Poskytovateľ preukáže, že doklady podľa predchádzajúcej vety sú platné.

- 1.7 Poskytovateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Ak nie je Poskytovateľ zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, Poskytovateľ do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi doklady, ktorými Poskytovateľ preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
- 1.8 Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy Poskytovateľ nežadáva žiadnu časť zákazky podľa Zmluvy žiadnemu subdodávateľovi.
- 1.9 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek a každú zmenu údajov každého svojho subdodávateľa podieľajúceho sa na plnení predmetu Zmluvy, a to v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, percentuálny podiel z hodnoty plnenia podľa Zmluvy, údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezviska, adresy pobytu, a dátumu narodenia. Zmenu údajov je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi písomne najneskôr 5 pracovných dní pred dňom účinnosti takej zmeny.
- 1.10 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa alebo pribrať subdodávateľa (spoločne ďalej len „zmena“) počas trvania Zmluvy, pričom subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ak sa naň taká povinnosť vzťahuje, a musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy. Ak nie je subdodávateľ zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, Poskytovateľ do 7 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi doklad/doklady, ktorým/ktorými Poskytovateľ preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
- 1.11 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr 7 pracovných dní pred dňom, v ktorom sa subdodávateľ začne podieľať na plnení predmetu Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje minimálne v rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- 1.12 Poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Zmluvy.
- 1.13 Počas celej účinnosti Zmluvy musia byť Poskytovateľ a jeho prípadní subdodávatelia pri plnení predmetu Zmluvy držiteľom
- a) platného potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti podľa zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo

- b) oprávnenia vydaného príslušným orgánom štátu, kde ma sídlo Poskytovateľ, ktoré je rovnocenné s oprávnením vydaným podľa zákona č. 215/2004 Z. z., ak je to v súlade s medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná.
- 1.14 Poskytovateľ je povinný do 3 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa preukázať Objednávateľovi platné potvrdenie o priemyselnej bezpečnosti podľa bodu 1.13 písm. a) alebo oprávnenie podľa bodu 1.13 písm. b).

## **Článok 2**

### **Výklad niektorých pojmov**

- 2.1 Hardvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu hardvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom, pri splnení ktorých Poskytovateľ zaručuje funkčnosť NVIS. Hardvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi do 5 dní od každej úpravy NVIS, ktorá má vplyv na hardvérové požiadavky.
- 2.2 Softvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu softvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom a zisťovaných počas plnenia predmetu Zmluvy a ktoré pri ich splnení zaručujú požadovanú funkčnosť NVIS (napr. softvérové požiadavky na licencované produkty tretích strán). Softvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi do 5 dní od každej úpravy NVIS, ktorá má vplyv na softvérové požiadavky.
- 2.3 Licencované produkty tretích strán znamená softvér vyvíjaný a distribuovaný tretími stranami s vlastnými licenčnými a záručnými podmienkami. Dodanie licencovaných produktov tretích strán nie je súčasťou predmetu Zmluvy.
- 2.4 Zastupiteľský úrad (ďalej aj „ZÚ“) je organizačný útvar Objednávateľa pôsobiaci v zahraničí. Počet ZÚ sa môže meniť a Objednávateľ najneskôr 5 dní pred účinnosťou zmeny písomne oznámi Poskytovateľovi túto zmenu.
- 2.5 Používateľská príručka obsahuje postup pre používanie NVIS v tlačenej a elektronickej forme.
- 2.6 NVIS je Národný vizový informačný systém v stave, v akom sa nachádza v deň podpísania Zmluvy a v stave, ktorý vznikol pri plnení predmetu Zmluvy a obsahuje
- modul NVIS II,
  - modul IsToVis,
  - modul VisAdmin,
  - modul VisComm,
  - modul VisMail,
  - modul VisMail2,
  - modul eŽoV,
  - modul xŽoV,

- modul NBAC v režime „V“,
- komunikačné webservisy,
- databázový server PostgreSQL.

2.7 CVIS je Centrálny vízový informačný systém.

2.8 VIS je NVIS a CVIS spolu.

2.9 Oprávnená osoba je osoba alebo pracovná pozícia poverená/určená Objednávateľom alebo Poskytovateľom na zabezpečovanie vybraných činností podľa Zmluvy.

2.10 Hot Line pre podporu NVIS znamená službu - telefonickú podporu Poskytovateľa Objednávateľovi v určenom rozsahu a s časovou dostupnosťou, dohodnutou touto Zmluvou. Služba Hot Line sa vzťahuje aj na oblasti správy databázového servera NVIS.

2.11 Zásah je servisný zásah vyžadujúci osobnú prítomnosť Poskytovateľa na mieste poruchy na pracoviskách Objednávateľa v Slovenskej republike alebo na ZÚ.

2.12 Cena predstavuje finančnú čiastku, ktorú zaplatí Objednávateľ podľa Zmluvy Poskytovateľovi za riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

2.13 Testovacie pracovisko znamená pracovisko zriadené Poskytovateľom, ktoré má technicky porovnateľné vybavenie ako majú ZÚ, vrátane aplikačného servera, pracovnej stanice, periférnych a biometrických zariadení, dátovej a komunikačnej siete simulujúcej reálne prevádzkové parametre komunikačnej siete Objednávateľa. Na tomto pracovisku budú pred nasadením do prevádzky otestované všetky zmeny v NVIS vykonané v rámci plnenia predmetu Zmluvy.

2.14 Človekoden (ďalej aj „MD“) predstavuje plnenie predmetu Zmluvy v rozsahu práce jedného odborníka Poskytovateľa uvedeného v bode 4.9 pre Objednávateľa v trvaní 8 hodín bez prestávok v práci v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (jednotlivé časové úseky sa spočítavajú). Na účely výpočtu ceny sa počítajú len ukončené človekodni alebo ich alikvotné časti stanovené podľa tohto bodu. Cena za poskytnuté plnenia nepresahujúca človekoden sa vypočíta ako alikvotná časť z jednotkovej ceny za človekoden podľa počtu ukončených hodín poskytovania plnenia týmto odborníkom bez prestávok v práci.

2.15 Špecifikácia technických prostriedkov používaných Objednávateľom v čase uzatvorenia Zmluvy sa nachádza v prílohe č. 7 „Architektúra národného informačného systému (NVIS)“, ktorá je utajovanou skutočnosťou v stupni utajenia „vyhradené“. Objednávateľ bezodkladne oznámi Poskytovateľovi zmenu špecifikácie používaných technických prostriedkov, ktorá má vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, v súlade s osobitnými predpismi upravujúcimi nakladanie s utajovanými skutočnosťami.

### **Článok 3** **Predmet Zmluvy**

#### **3.1 Poskytovateľ v súlade so Zmluvou:**

##### **3.1.1 zabezpečí nepretržitú funkčnosť a technologickú podporu NVIS** (všetkých častí NVIS) na pracoviskách Objednávateľa v Slovenskej republike ako aj na ZÚ, v rámci ktorej Poskytovateľ:

- a) zabezpečí podľa bodu 4.10 prevádzkovanie služby Hot Line na vnútornom telefónnom čísle (klapka) v telefónnej sieti Objednávateľa; Hot Line plní aj úlohu jednotného kontaktného bodu pre národný VISMail,
- b) pomocou vzdialeného prístupu identifikuje a opraví nahlásenú nefunkčnosť NVIS,
- c) v prípade potreby zabezpečí zaslanie dátového nosiča a následnú vzdialenú inštaláciu,
- d) zabezpečí vyslanie odborníkov do miesta ZÚ s cieľom odstrániť chybu NVIS, ak žiadnym z predchádzajúcich spôsobov nebolo možné odstrániť nefunkčnosť NVIS,
- e) oznámi Objednávateľovi výpadok alebo zníženie kvality dátovej konektivity s návrhom odporúčaných riešení, a to bezodkladne najneskôr však do 24 hodín od doby výpadku alebo zníženia kvality dátovej konektivity,
- f) vykoná úpravu NVIS tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Objednávateľa (server, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám.
- g) V rámci zabezpečovania technologickej podpory Poskytovateľ:
  - g.1 vykoná analýzu a doplní špecifikáciu požadovaného stavu,
  - g.2 doplní a dodá dokumentáciu návrhu zmeny NVIS (dátový model, funkčný model, návrh systému),
  - g.3 vykoná zmeny a doplní NVIS,
  - g.4 nainštaluje upravený NVIS na zariadení určenom Objednávateľom,
  - g.5 v spolupráci s Objednávateľom otestuje upravený NVIS,
  - g.6 v spolupráci s Objednávateľom vykoná analýzu dát a migráciu údajov,
  - g.7 dodá aktualizovanú programovú dokumentáciu,
  - g.8 dodá aktualizovanú používateľskú dokumentáciu,

- g.9 vykonáva pravidelnú monitorovaciu, nastavovaciu a kalibračnú činnosť, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti HW komponentov a SW komponentov produktov tretích strán (monitoring, zálohovanie, patchovanie, čistenie systému, inštalácie a update produktov tretích strán ako napríklad aplikačný framework, plugíny prehliadača, JAVA, antivírus, Windows updaty, ovládače koncových zariadení, konfiguračné súbory pre konzulárne pracoviská),
- g.10 rieši zmeny konfigurácie systému, inštalácie aktualizácií systému, hotfix aplikačného programového vybavenia, ladenie optimálnej výkonnosti systému, úpravy systému súvisiace s udržiavaním NVIS v stave, aby bol prevádzkovateľný na existujúcich technických prostriedkoch Objednávateľa, napríklad pri prechode na vyššiu verziu operačného systému, zmene periférnych zariadení (technologické zmeny),
- g.11 rieši bežné incidenty, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix.
- g.12 vykonáva servisné zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov s dostupnosťou 24 hodín denne 7 dní v týždni (aj v prípade kritických incidentov), a to postupom v súlade s prílohou č. 5,
- g.13 poskytuje rozšírenú podporu databázovej platformy PostgreSQL v nasledujúcich oblastiach:
  - g.13.1 priebežný monitoring databázového servera,
  - g.13.2 pravidelná profylaktická údržba databázového servera,
  - g.13.3 aplikácia upgrade a update v prípade, že táto zmena pozitívne ovplyvní funkčnosť a/alebo výkon a/alebo bezpečnosť databázového servera,
  - g.13.4 e-mailová a telefonická podpora s dostupnosťou 24 hodín denne 7 dní v týždni a s reakčnou dobou do 4 hodín od prijatia incidentu.

**3.1.2 upraví NVIS na základe požiadavky Objednávateľa.** Úprava NVIS môže spočívať vo vývoji aplikácií, doplnkov, rozšírení NVIS ako aj v rozšírení funkcionality NVIS vrátane implementácie týchto aplikácií, doplnkov a rozšírení NVIS. Dôvodom na úpravu NVIS môžu byť aj legislatívne zmeny, ktoré majú vplyv na NVIS a ktoré je povinný Poskytovateľ vykonať do nadobudnutia účinnosti týchto legislatívnych zmien. Za úpravu NVIS podľa tohto bodu sa nepovažuje zabezpečenie podpory NVIS podľa bodu 3.1.1. V rámci úpravy NVIS podľa tohto bodu Poskytovateľ:

- a) na základe požiadavky Objednávateľa vykoná analýzu požadovanej zmeny a stanoví prácnosť realizácie požadovanej zmeny,

- b) vypracuje špecifikáciu požiadavky ( dátový model, funkčný model, návrh zmien systému), ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej zmeny,
- c) doplní a dodá dokumentáciu návrhu zmeny NVIS ( dátový model, funkčný model, návrh zmien systému),
- d) vykoná zmeny a doplní NVIS,
- e) nainštaluje upravený NVIS na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom,
- f) v spolupráci s Objednávateľom otestuje upravený NVIS,
- g) v spolupráci s Objednávateľom vykoná analýzu dát a migráciu údajov do upraveného NVIS,
- h) dodá aktualizovanú programovú dokumentáciu,
- i) dodá aktualizovanú používateľskú dokumentáciu.

**3.1.3 zabezpečí školenie používateľov NVIS na základe požiadavky Objednávateľa, pri ktorom:**

- a) Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
- b) Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovaného školiteľa s praktickými skúsenosťami.

**3.2 Zabezpečením nepretržitej funkčnosti a technologickej podpory NVIS podľa bodu 3.1.1 nie je**

- a) úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry NVIS,
- b) úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov alebo
- c) zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.

**3.3 Poskytovateľ sa na účely plnenia predmetu Zmluvy podľa bodu 3.1 zaväzuje mať počas účinnosti Zmluvy na vlastné náklady:**

- a) zriadené pracovisko Hot Line s potrebným počtom odborníkov,
- b) vyškolených odborníkov Hot Line,
- c) vyškolených odborníkov na kvalifikované zásahy pri poruchách dátovej komunikačnej infraštruktúry v rozsahu NVIS,
- d) zriadené testovacie pracovisko NVIS vybavené rovnakými perifériami, aké používa produkčná verzia NVIS počas svojej prevádzky,



- e) potrebný počet odborníkov k zabezpečeniu realizácie požadovaných zmien a školení,
- f) zriadené simulované koncové pracovisko pre kontrolu end-to-end odozvy NVIS,
- g) potrebné technologické zariadenia na diagnostikovanie porúch a na úpravu NVIS na základe požiadaviek Objednávateľa.

#### **Článok 4** **Podmienky plnenia**

- 4.1 Miestom plnenia predmetu Zmluvy sú pracoviská Objednávateľa v Slovenskej republike a na ZÚ Slovenskej republiky v zahraničí.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť funkčnosť NVIS a technologickú podporu NVIS podľa bodu 3.1.1 na pracoviskách Objednávateľa sústavne počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ zabezpečí plnenie predmetu zmluvy podľa bodu 3.1.1 písm. a) až f)
  - a) v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8.00 hod. do 16.00 hod prostredníctvom 3 pracovníkov, z toho min. 1 na pracovisku Objednávateľa,
  - b) v pracovné dni od 16.00 hod. do 8.00 hod, počas víkendov a počas ostatných dní pracovného voľna prostredníctvom 1 pracovníka.
- 4.4 Poskytovateľ zabezpečí plnenie predmetu zmluvy podľa bodu 3.1.1 písm. g)
  - a) v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. odborníkmi uvedenými v prílohe č. 6 „Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov“ (ďalej len „príloha č. 6“),
  - b) v pracovných dňoch od 16.00 hod. do 8.00 hod, počas víkendov a počas ostatných dní pracovného voľna prostredníctvom 1 programátora a 1 odborníka na infraštruktúru; odborníci musia spĺňať požiadavky uvedené v prílohe č. 6.
- 4.5 Ak Objednávateľ obstará hardvér, ktorý nebude vyhovovať hardvérovým požiadavkám a/alebo softvérovým požiadavkám podľa bodu 2.1 a 2.2, alebo nezabezpečí obstaranie podpory softvérových licencií produktov tretích strán od ich výrobcu (licencie) počas platnosti Zmluvy, Poskytovateľ písomne upozorní Objednávateľa, že takáto zmena hardvéru alebo nezabezpečenie podpory softvérových licencií môže mať vplyv na funkčnosť a/alebo dosiahnutie výkonových parametrov požadovaných v špecifikácii systému NVIS.
- 4.6 Úpravu NVIS na základe požiadavky Objednávateľa podľa bodu 3.1.2 poskytne Poskytovateľ nasledovne:
  - a) oprávnená osoba Objednávateľa zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku; v požiadavke uvedie špecifikáciu požadovaných zmien a navrhne termín splnenia,
  - b) zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia požiadaviek na spoločnom rokovaní prerokujú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien,

počet a druh odborníkov uvedených v bode 4.9, ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, množstvo človekodní (MD) každého z nich pri plnení požiadavky a termín splnenia,

- c) Poskytovateľ vykoná úpravu NVIS v dohodnutom rozsahu a termíne,
  - d) Objednávateľ potvrdí prevzatie plnenia na odovzdávacom a preberacom protokole podľa prílohy č. 1 Zmluvy; odovzdávací a preberací protokol je prílohou k faktúre za poskytnuté plnenie,
  - e) ak je to potrebné na plnenie predmetu Zmluvy, oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi úpravu špecifikácie používaných technických prostriedkov, ktorá nastala po splnení požiadavky.
- 4.7 Predpokladané množstvo MD pri úprave NVIS podľa bodu 3.1.2 je spolu 480 človekodní (MD) počas účinnosti Zmluvy.
- 4.8 Predpokladaný rozsah MD pri zabezpečovaní praktickej časti školení používateľov NVIS podľa bodu 3.1.3 je 160 človekodní (MD) počas účinnosti Zmluvy. Poskytovateľ zabezpečí plnenie predmetu Zmluvy uvedeného v tomto bode prostredníctvom kvalifikovaného školiteľa s odbornými vedomosťami v školiacej materii a skúsenosťami s prednášaním.
- 4.9 Práce pri úprave NVIS podľa bodu 3.1.2 vykoná Poskytovateľ prostredníctvom svojich nasledujúcich odborníkov:
- a) softvérový analytik,
  - b) IT architekt,
  - c) programátor,
  - d) odborník na infraštruktúru (odborník na serverovú infraštruktúru, odborník na sieťovú infraštruktúru odborník na storage infraštruktúru),
  - e) tester,
  - f) systémový administrátor,
  - g) bezpečnostný konzultant,
  - h) manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov,
  - i) databázový špecialista.

Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet zmluvy uvedený v bode 3.1.2 len takými odborníkmi uvedenými v tomto bode, ktorí spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 6.

4.10 V rámci poskytovania Hot Line pre NVIS:

- a) Objednávateľ pre pracovníkov Hot Line zabezpečí v súlade s bodom 3.1.1 písm. a) vhodné pracovné podmienky a zriadi samostatnú miestnosť pre minimálne 3 osoby

vybavenú potrebnými technológiami a prístup prostredníctvom svojej dátovej siete aj na aplikačné servery umiestnené na ZÚ,

b) Poskytovateľ zabezpečí

b.1 personál s potrebnými technickými a jazykovými predpokladmi a s jednoduchým a okamžitým prístupom ku komunikácii v súvislosti s VIS,

b.2 dostupnosť služby Hot Line 24 hodín denne a 7 dní v týždni, od 8.00 hod. do 16.00 hod. SEČ priamo v sídle Objednávateľa,

b.3 okamžitú reakciu na telefonické volania,

b.4 reakciu do 10 minút na e-mailové správy,

b.5 schopnosť realizovať alebo spustiť postupy údržby VIS na všetkých úrovniach,

b.6 spustenie interných eskalačných procesov týkajúcich sa VIS v prípade potreby,

b.7 spustenie národného eskalačného procesu v prípade potreby,

b.8 plnenie úloh jednotného kontaktného bodu,

c) ďalšie podmienky poskytovania služby Hot Line sú uvedené v prílohe č. 5 Zmluvy „Postup a podmienky odstraňovania chýb“.

4.11 Zabezpečenie nepretržitej funkčnosti a technologickej podpory NVIS na ZÚ v rámci zabezpečenia nepretržitej funkčnosti a technologickej podpory NVIS na pracoviskách Objednávateľa podľa bodu 3.1.1 poskytne Poskytovateľ nasledovne:

4.11.1 Poskytovateľ v súčinnosti s Objednávateľom odstráni problém s funkčnosťou nasledovne:

a) oprávnená osoba Objednávateľa písomne vyzve Poskytovateľa k zásahu; vo výzve popíše chybu vyplnením prílohy č. 2 Zmluvy,

b) Poskytovateľ najneskôr v nasledujúci pracovný deň oznámi Objednávateľovi predpokladaný termín zásahu a oznámi mená určených odborníkov Poskytovateľa,

c) generálny riaditeľ SBPI na strane Objednávateľa a štatutárny zástupca na strane Poskytovateľa podpíšu príkaz na zásah na ZÚ s uvedením miesta, termínu, požadovaných činností a zúčastnených osôb podľa vzoru, ktorý je uvedený v prílohe č. 3 „Požiadavka na zásah na ZÚ“ (ďalej len „príloha č. 3“),

d) Poskytovateľ v súčinnosti s Objednávateľom zabezpečí prepravu potrebnej príručnej batožiny, ktorá je nevyhnutne potrebná pre zabezpečenie servisného zásahu,

e) Objednávateľ poskytne súčinnosť pri zásahu v priestoroch ZÚ Slovenskej republiky v zahraničí,

- f) Poskytovateľ spracuje odovzdávací a preberací protokol zásahu na ZÚ podľa prílohy č. 4 „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na ZÚ“, ktorý podpíše zamestnanec na ZÚ Slovenskej republiky v zahraničí určený Objednávateľom.

4.11.2 Ak Poskytovateľ nepovažuje zásah za nevyhnutný a písomne zdôvodní toto tvrdenie a Objednávateľ na svojej požiadavke napriek písomnému upozorneniu na jej neopodstatnenosti trvá a Poskytovateľ dôveryhodne a nezávislým odborníkom v oblasti plnenia predmetu Zmluvy preukáže, že vykonaný zásah bol neopodstatnený, potom takáto skutočnosť zakladá právo Poskytovateľovi vyfakturovať Objednávateľovi náklady spojené s týmto neopodstatneným zásahom a Objednávateľ má povinnosť uhradiť túto faktúru Poskytovateľovi.

4.11.3 Poskytovateľ je povinný vyslať odborníka na potrebný zásah na ZÚ bezodkladne, pričom na dobu vyslania odborníka a začatia odstraňovania chyby NVIS na ZÚ môže mať vplyv:

- a) letecké spojenie z Bratislavy, Viedne, Prahy alebo Budapešti do krajiny, v ktorej má Poskytovateľ vykonať zásah, v prípade leteckej dopravy,
- b) potrebný čas na udelenie víz do krajiny, v ktorej má Poskytovateľ vykonať zásah.

4.11.4 Poskytovateľ je povinný odstrániť chyby NVIS na ZÚ v súlade s prílohou č. 5. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby NVIS je nevyhnutná prítomnosť odborníka Poskytovateľa na ZÚ, lehoty uvedené v prílohe č. 5 na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť príchodom odborníka Poskytovateľa na ZÚ.

4.12 V rámci zabezpečenia praktickej časti školení používateľov NVIS podľa bodu 3.1.3:

- a) oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku na školenie; v požiadavke uvedie špecifikáciu školenia a navrhne termín školenia a počet školiteľov,
- b) zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia požiadaviek na spoločnom rokovaní prerokujú a schvália požiadavku na školenie; ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia a počte školiteľov, určí termín školenia a počet školiteľov Objednávateľ,
- c) Poskytovateľ vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne,
- d) Objednávateľ potvrdí prevzatie predmetu Zmluvy podľa bodu 3.1.3 na odovzdávacom a preberacom protokole podľa prílohy č. 1,
- e) Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
- f) Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovaného školiteľa alebo školiteľov s praktickými skúsenosťami.

4.13 Poskytovateľ v súlade s čl. 12 odovzdá bez zbytočného odkladu Objednávateľovi všetku projektovú a softvérovú dokumentáciu, zdrojové a strojové kódy, ak boli vytvorené pri

plnení predmetu Zmluvy a prevedie všetky práva k ním na Objednávateľa, a to pri preberaní plnenia formou odovzdávacieho a preberacieho protokolu a pred predložením faktúry za plnenie, v rámci ktorého boli vytvorené tieto dokumentácie a kódy.

## **Článok 5**

### **Cena a platobné podmienky**

- 5.1 Cena za predmet Zmluvy je stanovená v súlade so zákonom NRSR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky.
- 5.2 Cena za predmet Zmluvy uvedený v bode 3.1.1 je uhrádzaná vo forme mesačného paušálu vo výške 75 087,00 EUR bez DPH (slovom: sedemdesiatpäťtisícosemdesiatšesť EUR bez DPH) za jeden kalendárny mesiac. Suma mesačného paušálu uvedená v tomto bode sa znižuje o sumu zodpovedajúcu alikvotnej časti mesačného paušálu pripadajúcej na jeden deň za každý začatý deň, v ktorom Poskytovateľ nezabezpečil funkčnosť celého NVIS; za začatý deň sa považuje, ak Poskytovateľ v priebehu dňa nezabezpečil funkčnosť celého NVIS v priebehu aspoň 2 hodín; úseky kratšie ako dve hodiny sa na účely tohto ustanovenia sčítavajú. Nezabezpečenie funkčnosti celého NVIS je nezabezpečenie funkčnosti na viac ako 5 ZÚ v rozsahu podľa predchádzajúcej vety.
- 5.3 Cena za 1 MD pri plnení predmetu Zmluvy podľa bodu 3.1.2 je

<b>Označenie odborníka</b>	<b>Predpokladané množstvo MD počas účinnosti Zmluvy</b>	<b>Cena za 1 MD v EUR bez DPH</b>
<b>Softvérový analytik</b>	70	400
<b>IT architekt</b>	100	400
<b>Programátor</b>	50	400
<b>Odborník na infraštruktúru</b>	25	400
<b>Tester</b>	25	400
<b>Systémový administrátor</b>	85	400
<b>Bezpečnostný konzultant</b>	50	400
<b>Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov</b>	50	400
<b>Databázový špecialista</b>	25	400

- 5.4 Cena za 1 MD pre školiteľa pri plnení predmetu zmluvy podľa bodu 3.1.3 je 400,00 EUR bez DPH (slovom: štyristo EUR bez DPH) za 1 MD.
- 5.5 Cena za poskytnutie všetkých plnení podľa bodu 3.1.2 a 3.1.3 nesmie počas účinnosti Zmluvy presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je vo výške 256 000,00 EUR bez DPH

(slovom: dvestopäťdesiatšesťtisíc eur bez DPH). Celková cena podľa predchádzajúcej vety za poskytnuté plnenia podľa bodu 3.1.2 a 3.1.3 je súčet cien za objednané a riadne a včas dodané plnenia podľa bodu 3.1.2 a 3.1.3 počas platnosti a účinnosti Zmluvy.

- 5.6 K cenám bez DPH uvedeným v tomto článku bude účtovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
- 5.7 Cenu za predmet Zmluvy uhradí Objednávateľ na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a preukázateľne doručených Objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Poskytovateľ vystaví faktúry, tak aby mali náležitosti daňového dokladu podľa príslušnej platnej a účinnej právnej úpravy.
- 5.8 Poskytovateľ vystaví faktúry za predmet Zmluvy uvedený v bode 3.1.1 mesačne v dohodnutej cene podľa odseku 5.2 za príslušný kalendárny mesiac najskôr v posledný pracovný deň daného mesiaca.
- 5.9 Poskytovateľ vystaví faktúry za predmet Zmluvy uvedený v bode 3.1.2 a 3.1.3 do 15 dní od odovzdania a prevzatia celého plnenia uvedeného v požiadavke Objednávateľa formou odovzdávacieho a preberacieho protokolu. Poskytovateľ je povinný pred vystavením faktúry splniť si povinnosti uvedené v bode 4.13; v opačnom prípade mu Objednávateľ vráti vystavenú faktúru.
- 5.10 Doba splatnosti faktúry vystavenej a doručenej podľa tohto článku je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 5.11 Ak sa Poskytovateľ, ktorý v momente uzavretia Zmluvy nie je platiteľom DPH, stane po uzavretí Zmluvy platiteľom DPH, finančný limit plnenia uvedený bez DPH v bode 5.5, ako aj ceny uvedené v tomto článku bez DPH, sa budú považovať za ceny s DPH od vzniku povinnosti Poskytovateľa odvádzať DPH.
- 5.12 Predpokladané množstvá položiek uvedené v bode 4.7, 4.8 a 5.3 nie je Objednávateľ povinný odobrať. Pre vylúčenie všetkých pochybností Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je na základe Zmluvy povinný zadať akúkoľvek požiadavku na plnenie uvedené v bode 3.1.2 a/alebo 3.1.3, ako ani vyčerpať finančný limit uvedený v bode 5.4.
- 5.13 Platba ceny sa realizuje prevodom na bankový účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom podľa tohto článku. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude cenu uhrádzať na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že nie je oprávnený požadovať zaplatenie ceny na iný bankový účet než ten, ktorý je uvedený v záhlaví Zmluvy; k zmene bankového účtu, na ktorý bude Objednávateľ uhrádzať svoje splatné záväzky z Zmluvy môže dôjsť iba uzavretím dodatku k Zmluve, predmetom ktorého bude zmena čísla IBAN a/alebo kódu SWIFT (BIC) bankového účtu Poskytovateľa v záhlaví Zmluvy.
- 5.14 Lehota splatnosti sa na účely Zmluvy považuje za dodržanú, ak v posledný deň lehoty splatnosti bude fakturovaná suma odpísaná z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
- 5.15 Faktúra vystavovaná Poskytovateľom musí spĺňať náležitosti určené príslušnými právnymi predpismi a musí byť v súlade so Zmluvou, v opačnom prípade je

Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry Objednávateľovi.

- 5.16 Poskytovateľ je povinný doručovať Objednávateľovi faktúry podľa tohto článku vždy v listinnej podobe, a to v počte troch originálov. Povinnou prílohou každého vyhotovenia faktúry za plnenia podľa bodu 3.1.2 a 3.1.3 je príslušná požiadavka a odovzdávací a preberací protokol podľa prílohy č. 1, ktorého cena je predmetom fakturácie.
- 5.17 Okrem náležitostí faktúry vyžadovaných podľa tohto článku je Poskytovateľ povinný vo faktúre uviesť číslo Zmluvy, svoje IČO, DIČ, IČ DPH ak mu bolo pridelené, alebo údaje týmito údajom ekvivalentné v krajine sídla Poskytovateľa, svoje obchodné meno, a názov banky, jej kód SWIFT/BIC, a číslo bankového účtu vo formáte IBAN. V prípade, ak z technických dôvodov nebude môcť predávajúci informácie podľa tohto bodu na faktúre uviesť, uvedie tieto informácie v prílohe faktúry.
- 5.18 Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi preddavky ani zálohové platby za plnenia, ktoré sú predmetom Zmluvy.

## **Článok 6**

### **Záruka**

- 6.1 Záručná doba na každé plnenie poskytnuté Poskytovateľom pri plnení predmetu Zmluvy je 36 mesiacov a začína plynúť odo dňa ich prevzatia oprávneným zástupcom Objednávateľa na odovzdávacom a preberacom protokole.

## **Článok 7**

### **Zmluvné pokuty a úrok z omeškania**

- 7.1 Pre Zmluvné pokuty a úroky z omeškania platia ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 7.2 Ak Poskytovateľ nezabezpečí funkčnosť celého NVIS podľa bodu 3.1.1 má Objednávateľ nárok na zaplatenie Zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý začatý deň, v ktorom Poskytovateľ z dôvodov na jeho strane nezabezpečil funkčnosť celého NVIS; za začatý deň sa považuje, ak Poskytovateľ v priebehu dňa nezabezpečil funkčnosť NVIS v priebehu aspoň 2 hodín, pričom úseky kratšie ako dve hodiny sa na účely tohto ustanovenia sčítavajú. Ak Poskytovateľ nezabezpečí funkčnosť NVIS na niektorom ZÚ má Objednávateľ nárok na zaplatenie Zmluvnej pokuty vo výške 0,5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý začatý deň, v ktorom Poskytovateľ z dôvodov na jeho strane nezabezpečil funkčnosť NVIS na tomto ZÚ, a za každý ZÚ samostatne; za začatý deň sa považuje deň, v ktorom Poskytovateľ v priebehu dňa nezabezpečil funkčnosť NVIS v priebehu aspoň 2 hodín na príslušnom ZÚ; úseky kratšie ako dve hodiny sa na účely tohto ustanovenia sčítavajú. Ak Poskytovateľ nezabezpečí v rámci jedného dňa funkčnosť na viac ako 5 ZÚ, považuje sa táto nefunkčnosť NVIS za nefunkčnosť celého NVIS podľa tohto bodu.
- 7.3 Ak Poskytovateľ nedodá podľa bodu 4.13 najaktuálnejšej verzie komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu k počítačovým programom podľa Zmluvy, ktoré zhotovil pre Objednávateľa na základe Zmluvy, má Objednávateľ právo na zaplatenie

zmluvnej pokuty vo výške 0,5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý aj začatý deň od podpísania odovzdávacieho a preberacieho protokolu za plnenie, v rámci ktorého boli vytvorené tieto dokumentácie a kódy. Objednávateľ má právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý začatý deň omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti vyslať odborníka na potrebný zásah na ZÚ podľa bodu 4.11.3.

- 7.4 Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 1.4, 1.5, 1.6, 1.12 a/alebo 1.13 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR za každý aj začatý deň trvania takého porušenia povinnosti.
- 7.5 Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s oznámením informácií, predložením oznámení, potvrdení, dokladov alebo dokumentov podľa bodov 1.6, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11 a/alebo 1.14 vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR za každý aj začatý deň omeškania.
- 7.6 Ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy takému subdodávateľovi, ktorý nie je zapísaný v registri podľa § 11 zákona o verejnom obstarávaní, hoci sa naň taká povinnosť vzťahuje, ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy novému subdodávateľovi pred tým, ako predložil Objednávateľovi písomné oznámenie o zmene subdodávateľa podľa bodu 1.11, a/alebo ak subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa bodu 1.10 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu vo výške 1000 EUR za každé jednotlivé také konanie.
- 7.7 Ak sa vyhlásenie Poskytovateľa uvedené v bode 1.5 a/alebo 1.8 ukáže ako nepravdivé, a/alebo doklad podľa bodu 1.6 ako neplatný, vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú sankciu v sume 2000 EUR za každé také nepravdivé vyhlásenie a/alebo neplatný doklad.
- 7.8 Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v bodoch 7.2 až 7.7 vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR
- a) za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
  - b) za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
  - c) za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota.
- 7.9 Zmluvnú pokutu Poskytovateľ uhradí na základe písomnej výzvy do 15 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia bankovým prevodom na účet Objednávateľa uvedený vo výzve.
- 7.10 Zaplatením Zmluvnej pokuty uvedenej v tomto článku sa Poskytovateľ nezbavuje povinnosti nahradiť celú škodu spôsobenú Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zmluve.



- 7.11 Ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením faktúry, Poskytovateľ je oprávnený účtovať Objednávateľovi úroky z omeškania v sadzbe určenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.

## **Článok 8**

### **Kaucia**

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že na účely potvrdenia svojich zmluvných záväzkov Poskytovateľ poskytne v prospech Objednávateľa kauciu, ktorá bude vo výške 200.000,00 EUR (slovom: dvestotisíc EUR) počas prvých dvoch rokov účinnosti Zmluvy a následne vo výške 100.000,00 EUR (slovom: stotisíc EUR) počas tretieho a štvrtého roka účinnosti Zmluvy.
- 8.2 Kauciu podľa bodu 8.1 môže Poskytovateľ poskytnúť buď poukázaním finančných prostriedkov v prospech účtu Objednávateľa, formou bankovej záruky alebo formou poistenia záruky.
- 8.3 V prípade poskytnutia kaucie na účet Objednávateľa musí byť jednoznačne preukázané, že finančné prostriedky boli v plnej výške pripísané na účet Objednávateľa do 5 dní po nadobudnutí účinnosti Zmluvy. Účet Objednávateľa na poskytnutie kaucie vedený v štátnej pokladnici je:
- číslo účtu príjemcu (IBAN): [REDACTED]
- BIC/SWIFT: [REDACTED]
- 8.4 V prípade poskytnutia kaucie vo forme bankovej záruky alebo vo forme poistenia záruk musí Poskytovateľ najneskôr v lehote uvedenej v bode 8.3 predložiť Objednávateľovi
- a) potvrdenie o bankovej záruke vydané bankou, ktorá záruku poskytla, ak je poskytnutá kaucia vo forme bankovej záruky,
  - b) doklad vystavený poisťovňou na účely poistenia záruky, ak je poskytnutá kaucia vo forme poistenia záruky.
- 8.5 Ak Poskytovateľ nepreukáže Objednávateľovi, že poskytol kauciu načas a v plnej výške jedným z dokladov preukazujúcim poskytnutie kaucie, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Doklad preukazujúci poskytnutie kaucie v súlade s týmto článkom je potvrdenie o poukázaní finančných prostriedkov na účet Objednávateľa, alebo potvrdenie o bankovej záruke, podľa spôsobu poskytnutia kaucie.
- 8.6 Kauciou, ktorú Poskytovateľ poskytne v súlade s týmto článkom, deklaruje vysoký stupeň záväznosti svojich povinností, vyplývajúcich z obsahu tejto zmluvy, ktoré sa zaviazal plniť počas účinnosti Zmluvy.
- 8.7 Objednávateľ je oprávnený kauciu uvedenú v bode 8.1 použiť na:
- a) uspokojenie pohľadávky voči Poskytovateľovi vzniknutej nezaplatením zmluvnej pokuty,
  - b) úhradu nákladov na odstránenie zistených skrytých väd plnenia, ak ich Poskytovateľ neodstráni v súlade so Zmluvou,

- c) náhradu škody spôsobenej Poskytovateľom Objednávateľovi alebo tretím osobám pri plnení tejto zmluvy,
  - d) odstránenie chyby NVIS, ktorú podľa Zmluvy neodstránil Poskytovateľ.
- 8.8 Kaucia musí byť k dispozícii počas celej doby jej trvania podľa bodu 8.1 v plnej výške podľa bodu 8.1, a to aj v prípade, ak ju Objednávateľ v súlade s touto zmluvou celú, alebo sčasti použije, tak aby bol splnený účel kaucie uvedený v bode 8.1.
- 8.9 Ak Poskytovateľ poskytne kauciu vo forme bankovej záruky, musia byť jej podmienky nastavené v súlade s týmto článkom. Ak Poskytovateľ poskytne kauciu poukázaním finančných prostriedkov v prospech účtu Objednávateľa, je v prípade, že ju Objednávateľ v súlade s touto zmluvou celú, alebo sčasti použije, povinný poukázať na účet Objednávateľa finančné prostriedky v takej výške, aby suma kaucie na účte Objednávateľa zodpovedala bodu 8.1.
- 8.10 Na účely Zmluvy sa bankovou zárukou rozumie banková záruka zriadená písomným vyhlásením banky, že uspokojí Objednávateľa do výšky sumy a v čase podľa bodu 8.1. Banková záruka podľa tohto bodu musí byť zriadená v súlade so všetkými podmienkami ako nasledujú:
- a) banková záruka je vystavená na prvú výzvu bez námietok,
  - b) na plnenie z bankovej záruky sa nevyžaduje predchádzajúca výzva Objednávateľa, aby Poskytovateľ splnil svoj záväzok,
  - c) banková záruka môže byť vystavená bankou so sídlom v Slovenskej republike, pobočkou zahraničnej banky v Slovenskej republike alebo zahraničnou bankou,
  - d) banka zaplatí na účet Objednávateľa pohľadávku Objednávateľa krytú bankovou zárukou do 15 dní po doručení výzvy Objednávateľa na jej zaplatenie,
  - e) plnenie záväzku banky z bankovej záruky Objednávateľovi nie je podmienené predložením akýchkoľvek dokumentov banke,
  - f) banka nemôže uplatniť námietky, ktoré by bol oprávnený voči Objednávateľovi uplatniť Poskytovateľ,
  - g) banka je povinná plniť svoje povinnosti z bankovej záruky, keď ju o to písomne požiada Objednávateľ,
  - h) banková záruka musí byť zriadená minimálne na obdobie 48 mesiacov od účinnosti Zmluvy,
  - i) ak bankovú záruku poskytne zahraničná banka, ktorá nemá pobočku na území Slovenskej republiky, záručná listina vystavená v inom ako slovenskom jazyku, musí byť zároveň doložená úradným prekladom do slovenského jazyka,
  - j) banková záruka zanikne

- j.1 uvoľnením bankovej záruky na základe písomného súhlasu Objednávateľa s uvoľnením bankovej záruky podľa tohto bodu,
  - j.2 uplynutím doby, na ktorú je banková záruka zriadená podľa písm. h) alebo
  - j.3 uplynutím najmenej 6 mesiacov od predčasného ukončenia platnosti Zmluvy, ak dôjde k predčasnému ukončeniu platnosti Zmluvy.
- 8.11 Ak Objednávateľ kauciu poskytnutú vo forme poukázania finančných prostriedkov v prospech účtu Objednávateľa v súlade s týmto článkom nepoužije spôsobom podľa bodu 8.7, túto kauciu alebo jej zostatok vráti na účet Poskytovateľa na základe výzvy Poskytovateľa na uvoľnenie kaucie alebo jej časti. Poskytovateľ je oprávnený doručiť výzvu na uvoľnenie kaucie alebo jej časti podľa tohto bodu najskôr po uplynutí 6 mesiacov od zániku platnosti Zmluvy. Objednávateľ je povinný poukázať kauciu alebo jej zvyšok na účet Poskytovateľa do 21 dní od obdržania písomnej výzvy Poskytovateľa na uvoľnenie kaucie alebo jej zvyšku podľa tohto bodu.
- 8.12 Z poistenia záruky ako formy kaucie podľa Zmluvy musí vyplývať, že poisťovňa Poskytovateľa poskytne poistné plnenie Objednávateľovi do výšky sumy a v čase podľa bodu 8.1. Poistenie záruky podľa tohto bodu musí byť zriadené v súlade so všetkými podmienkami ako nasledujú:
- a) poistné plnenie je poskytnuté na prvú výzvu Objednávateľa bez námietok,
  - b) na plnenie z poistenia záruky sa nevyžaduje predchádzajúca výzva Objednávateľa, aby Poskytovateľ splnil svoj záväzok,
  - c) poistenie záruky môže byť zriadené poisťovňou so sídlom v Slovenskej republike, pobočkou zahraničnej poisťovne v Slovenskej republike alebo zahraničnou poisťovňou,
  - d) poisťovňa zaplatí na účet Objednávateľa poistné plnenie vo výške pohľadávky Objednávateľa do 15 dní po doručení výzvy Objednávateľa na poskytnutie poistného plnenia,
  - e) plnenie záväzku poisťovne z poistenia záruky Objednávateľovi nie je podmienené predložením akýchkoľvek dokumentov poisťovni,
  - f) poisťovňa nemôže uplatniť námietky, ktoré by bol oprávnený voči Objednávateľovi uplatniť Poskytovateľ,
  - g) poisťovňa je povinná plniť svoje povinnosti z poistenia záruky, keď ju o to písomne požiada Objednávateľ,
  - h) poistenie záruky musí byť zriadené minimálne na obdobie 48 mesiacov od účinnosti Zmluvy a splňať podmienky Zmluvy,
  - i) ak poistné plnenie poskytne zahraničná poisťovňa, ktorá nemá pobočku na území Slovenskej republiky, poistná zmluva vystavená v inom ako slovenskom jazyku, musí byť zároveň doložená úradným prekladom do slovenského jazyka,

- j) poistenie záruky zanikne
  - j.4 uplynutím doby, na ktorú je poistenie záruky zriadené podľa písm. h) alebo
  - j.5 uplynutím najmenej 6 mesiacov od predčasného ukončenia platnosti Zmluvy, ak dôjde k predčasnému ukončeniu platnosti Zmluvy.

## **Článok 9**

### **Súčinnosť Objednávateľa**

9.1 Objednávateľ poskytne súčinnosť pri:

- a) zabezpečení vstupu do svojich objektov na základe vopred predloženého a schváleného zoznamu osôb a pri zabezpečení primeraných podmienok pre plnenie predmetu Zmluvy odborníkmi Poskytovateľa,
- b) zabezpečení spolupráce zamestnancov Objednávateľa, prípadne ďalšej strany, účasť ktorej sa ukázala v priebehu plnenia ako nevyhnutná,
- c) získaní vstupných víz pre odborníkov Poskytovateľa potrebných pre uskutočnenie zásahu,
- d) montáži Objednávateľom odsúhlaseného hardvérového zariadenia do pracovnej stanice pre NVIS a jeho inštalácii podľa pokynov Poskytovateľa.

9.2 Objednávateľ ďalej:

- a) sprístupní potrebné údaje zo svojej údajovej základne a súvisiace dokumentácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie Zmluvy,
- b) umožní vstup Poskytovateľovi na pracovisko Objednávateľa a prácu na tomto pracovisku, ak je to potrebné a nevyhnutné pre plnenie predmetu Zmluvy,
- c) poskytne svoje odborné, technické a pracovné kapacity v potrebnom rozsahu k testovaniu zmien pred ich nasadením do prevádzky.

## **Článok 10**

### **Ukončenie Zmluvy**

10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.

10.2 Zmluva sa môže ukončiť nasledujúcimi spôsobmi:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená;
- b) dohodou Zmluvných strán;
- c) písomnou výpoveďou Objednávateľa;
- d) odstúpením od Zmluvy.

10.3 Objednávateľ je oprávnený písomne vypovedať túto zmluvu bez udania dôvodu s šesťmesačnou výpovednou lehotou. Šesťmesačná výpovedná lehota začína plynúť

prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.

#### 10.4 Odstúpenie od Zmluvy Poskytovateľom:

- a) odstúpenie od Zmluvy musí byť vždy oznámené Objednávateľovi písomne,
- b) Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy len v prípadoch, ktoré stanovuje táto Zmluva alebo Obchodný zákonník.

#### 10.5 Odstúpenie od Zmluvy Objednávateľom musí byť vždy oznámené Poskytovateľovi písomne. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť len v prípadoch, ktoré stanovuje Zmluva alebo všeobecne záväzný právny predpis.

#### 10.6 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak

- a) NVIS je nefunkčný po dobu viac ako 3 kalendárnych dní,
- b) Poskytovateľ nie je schopný plniť záväzky zo Zmluvy a/alebo oznámi Objednávateľovi, že nesplní svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas,
- c) v prípade opakovaného výskytu tej istej vady, ktorá už bola odstraňovaná minimálne trikrát,
- d) z dôvodov podľa bodu 10.7,
- e) z dôvodu podstatného porušenia povinností Poskytovateľom podľa bodu 10.9.

#### 10.7 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy ak:

- a) je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz,
- b) je na majetok Poskytovateľa začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia,
- c) ak je Poskytovateľ v likvidácii, ako aj v prípade, ak súd začal voči osobe Poskytovateľa konanie podľa § 68 ods. 6 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov,
- d) ak je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia,
- e) ak bolo na majetok Poskytovateľa zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku,
- f) ak boli voči Poskytovateľovi začaté konania obdobné konaniam podľa tohto bodu v súlade s predpismi platnými v krajine sídla Poskytovateľa alebo
- g) ak je Poskytovateľ v kríze podľa § 67a Obchodného zákonníka,
- h) ak Objednávateľ preukázateľne zistí, že sa Poskytovateľ dopúšťa nelegálneho zamestnávania,

- i) ak Poskytovateľ nepreukáže že disponuje on a/alebo jeho subdodávateľa platným potvrdením o priemyselnej bezpečnosti alebo oprávnením podľa bodu 1.14.
- 10.8 Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa písomne informovať o vzniku akejkoľvek skutočnosti podľa bodu 10.7 písm. a) až g), a to najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa Poskytovateľ o takej skutočnosti dozvedel.
- 10.9 Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje:
- a) Poskytovateľ neodstráni riadne a včas vady poskytnutej podpory NVIS, ktoré boli Objednávateľom riadne uplatnené, a/alebo poruší povinnosť uvedenú v bode 1.4, 1.10 a/alebo 1.12,
  - b) ak Poskytovateľ neodstráni chyby NVIS podľa Zmluvy postupom uvedeným v prílohe č. 5,
  - c) ak sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 1.5 a/alebo 1.8 ukáže byť nepravdivým a/alebo zmluva podľa bodu 1.5 neplatnou alebo nepredloží doklad podľa bodu 1.6 a/alebo 1.7,
  - d) ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy s výnimkou situácie podľa písm. a) až c) tohto bodu, a k náprave nedôjde do 48 hodín po uplynutí lehoty na splnenie jeho povinnosti.
- 10.10 Oznámenie o odstúpení musí byť písomné a musí byť zaslané a doručené druhej Zmluvnej strane spôsobom podľa bodu 11.1. Účinky odstúpenia nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu škody v celom rozsahu a zaplatenie zmluvnej pokuty.

## **Článok 11**

### **Komunikácia Zmluvných strán a ochrana osobných údajov**

- 11.1 Písomnosť doručovaná poštovým podnikom, kuriérom, alebo osobne sa považuje za doručенú dňom jej prevzatia adresátom. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň odopretia prevzatia písomnosti adresátom. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do piatich dní od uloženia na pošte, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení na pošte nedozvedel. Ak sa písomnosť doručovaná poštovou službou vráti odosielateľovi s poznámkou „adresát neznámy“ alebo s inou obdobnou poznámkou, považuje sa písomnosť za doručенú v deň vyznačenia tejto poznámky zo strany doručujúceho subjektu. Zmluvné strany nie sú oprávnené skrátiť odbernú lehotu na menej než 10 dní.
- 11.2 Zmluvné strany určujú na účely písomnej komunikácie uskutočňovanej spôsobom podľa bodu 11.1 adresy svojich sídiel/miest podnikania uvedené v záhlaví Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený využiť na zasielanie písomnej komunikácie podľa bodu 11.1 aj inú Poskytovateľom písomne oznámenú adresu na doručovanie, alebo aktuálnu adresu sídla/miesta podnikania Poskytovateľa zapísanú v obchodnom registri alebo živnostenskom registri Slovenskej republiky, alebo zapísanú v inom verejnom registri.

- 11.3 Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu adresy svojich oprávnených osôb oznámené v súlade s bodom 11.6. Až do oznámenia kontaktných údajov svojich oprávnených osôb Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie nasledovné adresy:

Objednávateľ:

[REDACTED]

Poskytovateľ:

[REDACTED]

Zmluvné strany sú povinné elektronickou poštou oznámiť si zmenu údajov uvedených v tomto bode bezodkladne a táto zmena nadobudne účinky jej oznámením druhej Zmluvnej strane.

- 11.4 Pre vylúčenie všetkých pochybností Zmluvné strany zhodne konštatujú, že s výnimkou písomností, pre ktoré sa v Zmluve požaduje doručovanie spôsobom podľa bodu 11.1 alebo listinná forma, všetku korešpondenciu týkajúcu sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať prostredníctvom e-mailu.
- 11.5 Korešpondencia doručovaná elektronicke prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručení po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Poskytovateľ je povinný bezodkladne potvrdiť prijatie e-mailu, najneskôr však do 12.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.
- 11.6 Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní do piatich dní odo dňa účinnosti Zmluvy navzájom si oznámiť mená, priezviská, a kontaktné údaje svojich oprávnených osôb v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej Zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene.
- 11.7 Oprávnené osoby Objednávateľa sú oprávnené podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Zmluvy ako aj podpisovať odovzdávacie a preberacie protokoly.
- 11.8 Pre vylúčenie všetkých pochybností Objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba či kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet Objednávateľa vo veci zmien Zmluvy, ukončenia platnosti Zmluvy, ako ani uzatvárať dodatky k Zmluve, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.
- 11.9 Pri odstraňovaní nahlásených chýb alebo vykonávaní iných servisných zásahov na žiadosť Objednávateľa sa môžu zamestnanci a odborníci Poskytovateľa dostať do styku s osobnými údajmi spracúvanými v podporovanom informačnom systéme. V takomto prípade v zmysle článku 28 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o

ochrane údajov) a v súlade s požiadavkami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Poskytovateľ v pozícii sprostredkovateľa. Objednávateľ Poskytovateľa oprávňuje až do vyriešenia nahlásenej chyby alebo vykonaní požadovaného servisného zásahu podľa uváženia v nevyhnutne potrebnom rozsahu vykonať operácie s osobnými údajmi pre dosiahnutie najefektívnejšieho vyriešenia nahlásenej chyby alebo vykonania požadovaného servisného zásahu.

## **Článok 12**

### **Vlastnícke a autorské práva**

- 12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom plnenia predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa bude dielo chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení zákona č. 125/2016 Z. z. (ďalej len „autorské dielo“) platí, že odovzdaním autorského diela udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas na použitie autorského diela podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona, na všetky spôsoby použitia autorského diela podľa ustanovenia § 19 Autorského zákona (ďalej len „licencia“). Licencia je výhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia je udelená s možnosťou udelenia sublicencie Objednávateľom tretím osobám. Odmena za licenciu je obsiahnutá v cene za predmet Zmluvy.
- 12.2 Poskytovateľ je povinný v súlade s bodom 4.13 dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu k počítačovým programom, ktoré zhotovil pre Objednávateľa na základe Zmluvy, na CD-R nosiči alebo inom digitálnom nosiči s tým, že Objednávateľ je oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť, vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy.
- 12.3 Poskytovateľ je pri odovzdaní akéhokoľvek autorského diela vytvoreného v rámci plnenia predmetu Zmluvy povinný predložiť Objednávateľovi písomné vyhlásenie, že
- a) vykonáva všetky majetkové práva k autorskému dielu v neobmedzenom rozsahu, autorské dielo netrpí žiadnymi právnymi vadami,
  - b) autor alebo iní nositelia práv k autorskému dielu udelili súhlas so zásahom do svojich osobnostných práv v zmysle ustanovenia § 18 ods. 5 Autorského zákona v rozsahu a v spôsobe, ktorý zaručuje bezvadné vykonanie a neobmedzené používanie autorského diela Objednávateľom,
  - c) Objednávateľ je plne oprávnený s autorským dielom po jeho prevzatí disponovať, nakladať a ho používať v zmysle Zmluvy.
- 12.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane odborníkov Poskytovateľa, bude mať akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv alebo práv priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ sa zaväzuje:



- a) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť všetky účelne vynaložené náklady a výdavky, ktoré vznikli alebo vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby a
  - b) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 12.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou tretou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa.

### **Článok 13** **Záverečné ustanovenia**

- 13.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom úradom vlády Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostalo niektoré z ustanovení Zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia Zmluvy platia za Zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu Zmluvy najviac približujú.
- 13.3 Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy budú Zmluvné strany riešiť formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma Zmluvnými stranami a sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 13.4 Neoddeliteľnou časťou Zmluvy sú jej prílohy:
- a) príloha č. 1 „Odovzdávací a preberací protokol“,
  - b) príloha č. 2 „Výzva k uskutočneniu zásahu na ZÚ“,
  - c) príloha č. 3 „Požiadavka na zásah na ZÚ“,
  - d) príloha č. 4 „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na ZÚ“,
  - e) príloha č. 5 „Postup a podmienky odstraňovania chýb“,
  - f) príloha č. 6 „Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov“,
  - g) príloha č. 7 „Architektúra národného vízového informačného systému“;  
dokument v režime utajenia „VYHRADENÉ“ č.p.: MZV-V-257/2019-SK z 23.5.2019.
- 13.5 Pokiaľ nebolo v Zmluve ustanovené inak, Zmluvné strany sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 13.6 Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, dva sú určené pre Poskytovateľa a tri pre Objednávateľa.
- 13.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené dohodou. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.
- 13.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, pričom svoju vôľu uzavrieť Zmluvu prejavili slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....  
JUDr. Miroslav Lajčák

.....  
Jozef Gál, generálny riaditeľ a konateľ

minister zahraničných vecí

a európskych záležitostí Slovenskej republiky

.....  
Ing. Milan Kováč

generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti,

spracovania a prenosu informácií

## Odovzdávací a preberací protokol

(vzor)

**Poskytovateľ:**

**Objednávateľ:**

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR

Hlboká cesta č.2

833 36 Bratislava 37

Názov plnenia:

Miesto odovzdania plnenia:

Dátum a čas odovzdania plnenia:

Meno a priezvisko osoby, ktorá plnenie odovzdala za Poskytovateľa:

Meno a priezvisko osoby, ktorá plnenie prevzala za Objednávateľa:

Rozsah prác odborníkov:

Označenie odborníka		Dohodnutý maximálny počet MD	Skutočne odpracovaný počet MD
Softvérový analytik			
<i>IT architekt</i>			
Programátor			
Odborník na infraštruktúru	Odborník na serverovú infraštruktúru		
	Odborník na sieťovú infraštruktúru		
	Odborník na storage infraštruktúru		
Tester			
Systémový administrátor			

<b>Bezpečnostný konzultant</b>		
<b>Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov</b>		
<b>Databázový špecialista</b>		
<b>Školiteľ</b>		
<b>Spolu:</b>		

Akceptované bez výhrad

☐

Akceptované s výhradami:

☐

výhrady:

---

podpis odovzdávajúceho

---

podpis preberajúceho

**Výzva k uskutočneniu zásahu na ZÚ v .....**

(vzor)

Nahlásenie chyby			
Dátum	Čas	Kto nahlásil	Spôsob
			(mail, Hot Line, fax)
Podrobný popis chyby			
(zariadenie, vznik (popis činnosti), hlásenie (chyba), ...)			
Odstraňovanie chyby			
Dátum	Reakčný čas	Kto reagoval	Spôsob
		(Meno a Priezvisko)	(mail, Hot Line, vzdialený)
Popis riešenia chyby			
(zariadenie, postup)			
Dátum	Reakčný čas	Kto reagoval	Spôsob
		(Meno a Priezvisko)	(mail, Hot Line, vzdialený)
Popis riešenia chyby			
(zariadenie, postup)			
Záver			
(odporúčenie na zásah v mieste zastupiteľského úradu)			

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V..... dňa .....

V..... dňa .....

**Požiadavka na zásah na ZÚ v .....**

(vzor)

<b>Poskytovateľ:</b>	
<b>Objednávateľ:</b>	Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR Hlboká cesta 2 833 36 Bratislava

Zastupiteľský úrad	
Adresa	Kontakt
(Štát)	(Meno)
(Mesto)	(Priezvisko)
(Ulica, č.)	(telefón)

Termín		Zúčastnení	
Od:	Do:	za Poskytovateľa	za Objednávateľa
		(Meno a Priezvisko)	(Meno a Priezvisko)

Popis požadovaných činností

Plán cesty			
Spôsob prepravy		(lietadlom, vlakom, loďou, autom)	
Odchod do miesta ZÚ		Príchod do miesta ZÚ	
z:	Dátum a čas	do:	Dátum a čas

**Príloha č. 3 k zmluve o podpore a úprave Národného vízového  
informačného systému, č. z.: 038745/2019-EPIT-0016620**

<b>Odchod z miesta ZÚ</b>		<b>Príchod z miesta ZÚ</b>	
<b>z:</b>	<b>Dátum a čas</b>	<b>do:</b>	<b>Dátum a čas</b>

<b>Adresa ubytovania</b>	(Štát)	
	(Mesto)	
	(Hotel)	
	(telefón)	
<b>Sú potrebné víza do danej krajiny?</b>		(Áno / Nie)

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

GR-SBPI MZVEZ SR

štatutárny zástupca

## Odovzdávací a preberací protokol zásahu na ZÚ v .....

(vzor)

### Záznam o odstránení chyby a vykonaných činnostiach:

ZÚ potvrdzuje odstránenie chyby v aplikácii a vykonanie činností v nasledovnom rozsahu:

Kontrola aplikácie NVIS		
	Funkcionalita	Popis
1	aplikácia	
2	skenovanie	
3	snímanie odtlačkov	
4	čítanie dokladu	
5	kontrola v DB pasov	
6	fotografovanie	
7	tlač	
8	kontrola komunikácie	

Akceptované bez výhrad

Akceptované s výhradami:

Akceptované s odporúčaniami:

V ..... dňa .....

Poskytovateľ (meno, priezvisko a podpis):

Zamestnanec ZÚ<sup>1</sup> (meno, priezvisko a podpis):

<sup>1</sup> Zamestnanec podľa bodu 4.11.1 písm. f) Zmluvy



## Postup a podmienky odstraňovania chýb

### Definície:

1. Chyby, vady, nedostatky a poruchy aplikačného programového vybavenia NVIS (ďalej len „chyby“) sa delia do nasledovných skupín: kategória A, kategória B, kategória C.
2. Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, 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 aplikačného programového vybavenia nie je možné realizovať náhradným postupom.
3. Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, ktoré by normálne patrili pod kategóriu A, ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný.
4. Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
5. Používateľ NVIS je zamestnanec Objednávateľa, ktorý pracuje so systémom NVIS.
6. Kontaktná osoba Objednávateľa je zamestnanec Objednávateľa, ktorý eviduje a nahlasuje chyby NVIS v spolupráci so Poskytovateľom.

### Postup:

1. Nahlásenie chyby:

Používateľ NVIS nahlási nesprávnu funkčnosť NVIS, ktorú nevie odstrániť, kontaktnej osobe Objednávateľa alebo pracovníkom Hot Line Poskytovateľa na e-mailovej adrese [hotline@microcomp.sk](mailto:hotline@microcomp.sk) alebo na telefónnom čísle – internej klapke 2208.

Ak bola nesprávna funkčnosť nahlásená kontaktnej osobe Objednávateľa, táto neodkladne informuje o vzniknutom probléme Hot Line Poskytovateľa.

2. Pracovník Hot Line Poskytovateľa klasifikuje nesprávnu funkčnosť NVIS podľa kategórií chýb a urobí záznam do systému evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum

a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby; čas oznámenia a zápisu o nefunkčnosti NVIS sa považuje za **čas nahlásenia chyby**.

**3. Vyhodnotenie chýb:**

- a) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie A, bezodkladne dohodne ďalší postup s kontaktnou osobu Objednávateľa – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy.
- b) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie B, do 6 hodín navrhne náhradné riešenie osobe ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
- c) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie C, navrhne riešenie osobe, ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
- d) Ak sa nefunkčnosť NVIS odstráni konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti NVIS, Poskytovateľ urobí záznam o odstránení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia.

**4. Začiatok odstraňovania chyby:**

- a) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie A,; oprava začne do 6 hodín od času nahlásenia chyby.
- b) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie B, do 6 hodín informuje o náhradnom riešení kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy; oprava začne nasledujúci pracovný deň od dátumu a času nahlásenia chyby.
- c) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie C, informuje najbližší pracovný deň o chybe kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup.
- d) Kontaktná osoba Objednávateľa neodkladne odsúhlasí písomne (vo formulári, faxom alebo mailom) klasifikáciu chyby a navrhnutý postup.

**5. Odstraňovanie chyby:**

- a) Ak je chyba kategórie A, Poskytovateľ do 24 hodín od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť NVIS a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do troch pracovných dní od sfunkčnenia NVIS.
- b) Ak je chyba kategórie B, Poskytovateľ odstráni chybu do piatich pracovných dní od času začatia opravy.

**Príloha č. 5 k zmluve o podpore a úprave Národného vízového  
informačného systému, č. z.: 038745/2019-EPIT-0016620**

- c) Ak je chyba kategórie C, Poskytovateľ odstráni chybu podľa dohody s Objednávateľom, najneskôr do 30 dní.
  - d) Doba odstránenia je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti s Objednávateľom.
6. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu kategórie A alebo B, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom pripraví „Požiadavka na zásah zásahu na ZÚ“ (príloha č. 3) a „Odovzdávací a Preberací protokol zásahu na ZÚ“ (príloha č. 4 Zmluvy).
7. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby NVIS je nevyhnutnú prítomnosť odborníka Poskytovateľa na ZÚ, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť podľa bodu 4.11.4 Zmluvy.

## Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov

Odborník		Požiadavka na odborníka
Softvérový analytik		Minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (navrhovanie riešenia štruktúry a dizajnu softvérového riešenia).
IT architekt		Minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (navrhovanie architektúry IT riešení).
Programátor		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (vývoj aplikácií v rôznych programovacích jazykoch).
Odborník na infraštruktúru	Odborník na serverovú infraštruktúru	Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na x86 serverové riešenia minimálne na úrovni HP Accredited Solutions Expert - ProLiant Server Solutions Integrator alebo príslušného ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (návrh a administrácia serverovej infraštruktúry).
	Odborník na sieťovú infraštruktúru	Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na sieťové riešenia minimálne na úrovni HP Accredited Solutions Expert - FlexNetwork Architect alebo príslušného ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (návrh a administrácia sieťovej infraštruktúry).
	Odborník na storage infraštruktúru	Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na storage riešenia minimálne na úrovni HPE Accredited Technical Professional - Storage Solutions alebo príslušného ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (návrh a administrácia storage infraštruktúry).
Tester		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (testovanie SW).
Systémový administrátor		Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na administráciu serverov s operačným systémom Red Hat Enterprise Linux minimálne na úrovni Red Hat Certified Engineer alebo ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (administrácia Linux/Unix aplikačných serverov).
Bezpečnostný konzultant		Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na IT bezpečnosť minimálne na úrovni Certified Information Systems Auditor alebo ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (poradenstvo v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti).
Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov		Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na manažment servisných procesov v oblasti IT služieb minimálne na úrovni ITIL Practitioner certificate alebo ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníka: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (riadenie procesov IT služieb).
Databázový špecialista		Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne jedným odborníkom na administráciu databázových serverov PostgreSQL minimálne na úrovni PostgreSQL Professional alebo ekvivalentného certifikátu.
		Požiadavky na odborníkov: minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (návrh relačných databáz a administrácia databázových serverov).