

Servisná zmluva o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému ES MZVEZ SR

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a § 65 a nasl. a § 90 ods. 5 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“)

(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: 2020879344
IČ DPH: SK2020879344
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: XXXXXXXXXX
SWIFT(BIC): SPSRSKBA
Zastúpený: Ivan Korčok, minister zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky
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: 2020405354
IČ DPH: SK2020405354
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: XXXXXXXXXX
SWIFT(BIC): TATRSKBX
Zastúpený: Tomáš Gál, konateľ
Zápis: v OR Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 2950/N

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Táto Zmluva sa uzatvára z dôvodu potreby zabezpečenia podpory, údržby a rozvoja informačného systému Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky (ďalej len „ES MZVEZ“) špecifikovaného v bode 2.7 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 „Podpora prevádzky a služby rozvoja informačného systému Elektronických služieb MZVEZ SR“, ktoré Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil vo Vestníku verejného obstarávania č. 42/2021 zo dňa 09.02.21 pod značkou 11959-MUS a v Úradnom Vestníku Európskej únie č. 2021/S 026-064471 zo dňa 08.02.2021 (ďalej len „verejné obstarávanie“).
- 1.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že:
 - a) sa oboznámil a preskúmal všetky poskytnuté dokumenty, 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 10 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. Poskytovateľ môže preukázať technickú alebo odbornú spôsobilosť na plnenie predmetu Zmluvy aj prostredníctvom inej osoby ako tej, ktorou preukazoval túto spôsobilosť podľa § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní, a to obdobným spôsobom ako v procese verejného obstarávania podľa bodu 1.2 tohto článku. Ak Poskytovateľ predložil zmluvu na preukázanie technickej alebo odbornej spôsobilosti inej osoby ako tej, ktorou preukazoval túto spôsobilosť podľa § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas účinnosti Zmluvy požadovať od Poskytovateľa preukázanie platnosti a účinnosti takej zmluvy

spôsobom uvedeným v tomto bode. Poskytovateľ môže dôveryhodne do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa preukázať, že sám disponuje takouto technickou a odbornou spôsobilosťou.

- 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 dokladu/dokladov podľa predchádzajúcej vety postačí, ak Poskytovateľ bezodkladne od doručenia žiadosti Objednávateľa predloží Objednávateľovi kópiu požadovaného dokladu/dokladov, ktorým/ktorými Poskytovateľ preukáže, že doklad/doklady podľa predchádzajúcej vety je/sú platný/platné.
- 1.7 Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu uzavretia Zmluvy Poskytovateľ nezádáva žiadnu časť zákazky podľa Zmluvy žiadnemu subdodávateľovi.
- 1.8 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.
- 1.9 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. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi predtým, než sa subdodávateľ začne podieľať na plnení predmetu Zmluvy, predložiť písomnú žiadosť so zapojením nového subdodávateľa, ktorá 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. Poskytovateľ nesmie poveriť výkonom činností súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy nového subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. V prípade, ak Poskytovateľom navrhovaný subdodávateľ spĺňa podmienky na plnenie predmetu Zmluvy, ako spĺňa Poskytovateľ, je Objednávateľ povinný udeliť súhlas s použitím nového subdodávateľa v lehote päť dní odo dňa doručenia návrhu na zmenu subdodávateľa.
- 1.10 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. Táto povinnosť sa nevzťahuje na doklady, ktoré vie verejný obstarávateľ získať z informačných systémov verejnej správy podľa zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokrácii).

- 1.11 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.
- 1.12 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať príslušné bezpečnostné opatrenia aplikovateľné pre plnenie tejto Zmluvy stanovené Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a bezpečnostné požiadavky platné ku dňu účinnosti Zmluvy špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, alebo v dokumente, ktorým bude nahradená (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf (ďalej len „Metodika zabezpečenia“). Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje v rámci poskytovania služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy odstrániť medzinárodne identifikované zraniteľnosti majúce vplyv na ES MZVEZ, ktoré sú mu známe, alebo s ktorými sa/bol pri plnení predmetu Zmluvy oboznámil/oboznámený.
- 1.13 Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne Objednávateľovi súčinnosť pri výkone auditu bezpečnosti ES MZVEZ 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 ES MZVEZ. V prípade identifikácie štandardných bezpečnostných zraniteľností, ktoré sú predmetom Metodiky zabezpečenia, je Poskytovateľ povinný odstrániť uvedené zraniteľnosti v rámci služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy. Rovnako sa postupuje pri zistení bežne známych bezpečnostných zraniteľností, o ktorých existuje verejne známa informácia a tieto zraniteľnosti je možné odstrániť patchom, updatom alebo fixom v zmysle príslušných štandardov odvetvia informačných technológií. V prípade, že prijatie opatrení bude vyžadovať zmenu ES MZVEZ, okrem prípadov uvádzaných v tomto bode, ktoré majú byť súčasťou služieb podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy, Zmluvné strany budú postupovať zmenovým konaním podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy.
- 1.14 Autorským dielom pre potreby tejto Zmluvy je dielo spĺňajúcemu definíciu diela podľa Autorského zákona vrátane počítačového programu a vrátane databázy podľa § 131 Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy iba takými pracovníkmi, ktorí nenamietajú a ani v súlade s § 90 ods. 5 Autorského zákona nevyjadrili nesúhlas s postúpením výkonu majetkových práv autorov k autorskému dielu vytvorenému pri poskytovaní plnení podľa tejto Zmluvy na Objednávateľa.
- 1.15 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy len takými subdodávateľmi, ktorí sa zaviazali previesť na Poskytovateľa výkon majetkových práv k autorskému dielu pre prípad, že pri plnení predmetu tejto Zmluvy príde k vytvoreniu takého autorského diela, ku ktorému bude niektorý zo subdodávateľov vykonávať majetkové práva autora.
- 1.16 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje pri plnení Zmluvy dodržiavať všetky relevantné všeobecne záväzné právne predpisy v rozsahu potrebnom pre plnenie tejto Zmluvy, a to najmä tieto:

- a) zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- b) vyhláška č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
- c) vyhláška č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
- d) zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
- e) zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- f) vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení,
- g) Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky – ďalej iba „NKIVS“ (dostupné na <http://informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy--2016-/22662s>),
- h) zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- i) vyhláška č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov (dostupné na <https://www.slovlex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/85/20200501>).

V prípade, že po nadobudnutí účinnosti Zmluvy dôjde k takým zmenám právnych predpisov, ktoré budú vyžadovať zmenu ES MZVEZ, Zmluvné strany budú postupovať zmenovým konaním podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy.

Článok 2

Výklad niektorých pojmov

- 2.1 Hardvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu hardvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom, pri splnení ktorých Poskytovateľ zaručuje funkčnosť ES MZVEZ. Hardvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi v dostatočnom predstihu pri každej úprave ES MZVEZ, ktorá má vplyv na hardvérové požiadavky. Za zabezpečenie hardvérových požiadaviek a podpory hardvérovej infraštruktúry zodpovedá Objednávateľ.
- 2.2 Softvérové požiadavky znamenajú špecifikáciu softvérových požiadaviek odporúčaných Poskytovateľom a zisťovaných počas plnenia predmetu Zmluvy a ktoré pri ich splnení zaručujú požadovanú funkčnosť ES MZVEZ (napr. softvérové požiadavky na licencované produkty tretích strán). Softvérové požiadavky doručí Poskytovateľ Objednávateľovi v dostatočnom predstihu pri každej úprave ES MZVEZ, ktorá má vplyv na softvérové požiadavky. Za zabezpečenie softvérových požiadaviek a licenčnej podpory softvéru zodpovedá Objednávateľ.

- 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 Dokumentáciu ES MZVEZ tvoria biznis analýza (podrobný popis požadovaných funkcií ES MZVEZ), používateľská dokumentácia, administrátorská dokumentácia, prevádzková dokumentácia a technické informácie o realizovanom riešení v aktuálnom a správnom stave vrátane informácií o konfigurácii (vrátane podrobného popisu architektúry), bezpečnostných nastaveniach, o väzbách medzi jednotlivými prvkami ES MZVEZ a voči iným systémom v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dokumentácia ES MZVEZ sa vypracováva v elektronickej forme.
- 2.6 Programová dokumentácia obsahuje okomentované zdrojové kódy, strojové kódy, technickú dokumentáciu diela ES MZVEZ a dokumentáciu v súlade s bodom 2.5 tohto článku.
- 2.7 ES MZVEZ je informačný systém Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky v stave, v akom sa nachádza v deň podpísania Zmluvy a v stave, ktorý vznikol pri plnení predmetu Zmluvy a obsahuje:
- Autorizačný modul,
 - Modul štátno-občianskej agendy,
 - Modul matričnej agendy,
 - Modul cestovných dokladov,
 - Modul vodičských preukazov,
 - Modul občianskych preukazov,
 - Modul náhradných cestovných dokladov,
 - Modul register trestov,
 - Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí,
 - Modul pomoci v núdzi,
 - Modul poskytnutie pôžičky,
 - Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov,
 - Modul preprava zbraní,
 - Modul služby pomoci občanom,
 - Modul služby podpory podnikateľov,
 - Modul podporné služby,
 - Modul správa číselníkov,
 - Modul DMS,
 - Modul MIS,
 - Modul prezentačnej vrstvy - portál,
 - Modul rezervačný systém,
 - Integrovaná platforma.

Základná architektúra ES MZVEZ je popísaná v prílohe č. 6 Zmluvy „Základná architektúra informačného systému ES MZVEZ“ (ďalej ako „príloha č. 6“).

- 2.8 Oprávnená osoba je osoba alebo pracovná pozícia poverená/určená Objednávateľom alebo Poskytovateľom na zabezpečovanie vybraných činností podľa Zmluvy.
- 2.9 Administrátor je osoba alebo pracovná pozícia Objednávateľa, ktorá má ako užívateľ systému ES MZVEZ neobmedzené prístupové práva a môže ďalším užívateľom pridávať a odoberať jednotlivé oprávnenia pre prácu v ES MZVEZ.
- 2.10 Hot Line pre podporu ES MZVEZ znamená službu - helpdesk, mailovú a telefonickú podporu Poskytovateľa Objednávateľovi v určenom rozsahu a s časovou dostupnosťou dohodnutou touto Zmluvou. Služba Hot Line sa vzťahuje na podporu celého ES MZVEZ.
- 2.11 Servisný zásah je zásah Poskytovateľa, ktorý vedie k lokalizácii a odstráneniu chýb nahlásených Objednávateľom, a to formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou Poskytovateľa na mieste poruchy na pracoviskách Objednávateľa v Slovenskej republike (ďalej len „zásah“).
- 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 pracovnej stanice, periférnych zariadení, dátovej a komunikačnej siete simulujúcej reálne prevádzkové parametre komunikačnej siete Objednávateľa. Na tomto pracovisku budú pred odovzdaním ES MZVEZ, najmä, nie však výlučne podľa bodu 4.5 tejto Zmluvy a ich nasadením do prevádzky otestované všetky zmeny v ES MZVEZ vykonané v rámci plnenia predmetu Zmluvy.
- 2.14 Testovacími scenármi sa rozumie štruktúrovaný, vopred dohodnutý súbor akcií v definovanej postupnosti, ktorým sa overí a otestuje správna, úplná funkčnosť požadovanej zmeny podľa požiadaviek Objednávateľa v súlade s bodom 3.3.2 tejto Zmluvy.
- 2.15 Akceptačné testy sú testy vykonané najmä na základe testovacích scenárov, ktoré majú preveriť, či dohodnutá zmena funkčnosti spĺňa zadanie špecifikované Objednávateľom.
- 2.16 Človekoden (ďalej aj „MD“) predstavuje plnenie predmetu Zmluvy v rozsahu práce jedného odborníka Poskytovateľa uvedeného v bode 5.3 tejto Zmluvy pri plnení podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy pre Objednávateľa v trvaní 8 hodín, pričom do tohto času sa nezapočítava prestávka 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.
- 2.17 Špecifikácia aplikačnej architektúry a technických prostriedkov používaných Objednávateľom v čase uzatvorenia Zmluvy sa nachádza v prílohe č. 6.

Článok 3

Účel a predmet Zmluvy

- 3.1 V súlade s bodom 1.1 Zmluvy je účelom tejto Zmluvy zabezpečenie plynulej, bezpečnej, bezporuchovej a spoľahlivej prevádzky ES MZVEZ prostredníctvom služieb podľa bodu 3.3 tohto článku.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby a plnenia spojené s údržbou a rozvojom ES MZVEZ (ďalej len „služby“) a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3.3 Poskytovateľ sa v súlade so Zmluvou zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledujúce služby:
- 3.3.1 podpory prevádzky a údržby ES MZVEZ (celého ES MZVEZ) na pracoviskách Objednávateľa v Slovenskej republike, v rámci ktorej Poskytovateľ vykonáva služby v rozsahu uvedenom v prílohe č. 7 tejto Zmluvy „Rozsah poskytovaných služieb“ (ďalej ako „príloha č. 7“),
- 3.3.2 rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ a školenia na základe požiadavky Objednávateľa. V rámci rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ Poskytovateľ upraví ES MZVEZ. Úprava ES MZVEZ môže spočívať vo vývoji aplikácií, doplnkov, rozšírení ES MZVEZ ako aj v rozšírení funkcionality ES MZVEZ vrátane implementácie týchto aplikácií, doplnkov a rozšírení ES MZVEZ. Dôvodom na úpravu ES MZVEZ môžu byť aj legislatívne zmeny, ktoré majú vplyv na ES MZVEZ a ktoré je povinný Poskytovateľ vykonať do nadobudnutia účinnosti týchto legislatívnych zmien. Na tento účel je Objednávateľ povinný vykonať všetky potrebné kroky v súlade s bodom 4.5 tejto Zmluvy a v dostatočnom časovom predstihu, aby bolo objektívne možné riadne a včas legislatívne zmeny podľa predchádzajúcej vety vykonať. Za úpravu ES MZVEZ podľa tohto bodu sa nepovažuje zabezpečenie podpory ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy. Vymedzenie služieb podľa tohoto bodu Poskytovateľ vykonáva v rozsahu uvedenom v prílohe č. 7.

Článok 4

Podmienky plnenia

- 4.1 Miestom plnenia predmetu Zmluvy sú pracoviská Objednávateľa v Slovenskej republike.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť funkčnosť ES MZVEZ v rozsahu uvedenom v prílohe č. 7 podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy na pracoviskách Objednávateľa sústavne počas účinnosti Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ zabezpečí plnenie predmetu Zmluvy v zmysle prílohy č. 7 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti tejto Zmluvy prostredníctvom svojho zriadeného pracoviska Hot Line s potrebným počtom odborníkov a prostredníctvom odborníkov uvedených v prílohe č. 5 „Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov“ (ďalej len „príloha č. 5“).

- 4.4 Ak Objednávateľ obstará hardvér, ktorý nebude vyhovovať hardvérovým požiadavkám a/alebo softvérovým požiadavkám podľa bodu 2.1 a 2.2 tejto Zmluvy, alebo nezabezpečí obstaranie podpory softvérových licencií produktov tretích strán od ich výrobcu (licencie) počas účinnosti 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 ES MZVEZ. V prípade, ak takáto skutočnosť preukázateľne nastane, vylučuje sa zodpovednosť Poskytovateľa za nezabezpečenie funkčnosti a/alebo nedosiahnutie výkonových parametrov požadovaných v špecifikácii systému ES MZVEZ z uvedeného dôvodu.
- 4.5 Rozvoj a rozšírenie ES MZVEZ na základe požiadavky Objednávateľa podľa bodu 3.3.2 poskytne Poskytovateľ nasledovne:
- a) oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom 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 dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien, počet a druh odborníkov uvedených v bode 4.8 tohto článku, ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, množstvo človekodní (MD) každého z nich pri plnení požiadavky a termín splnenia a harmonogram realizácie zmien,
 - c) Poskytovateľ vykoná úpravu ES MZVEZ v dohodnutom rozsahu a termíne podľa písm. b) tohto bodu na základe objednávky vystavenej Objednávateľom a doručenej Poskytovateľovi,
 - d) Poskytovateľ dodá zmeny ES MZVEZ a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov, prostredníctvom ktorých Objednávateľ preverí, či dodaná zmena spĺňa funkčnosti definované v požiadavke,
 - e) Objednávateľ je povinný vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 10 pracovných dní odo dňa ich odovzdania Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 9 sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane. Objednávateľ, po úspešnom vykonaní akceptačných testov a vyhotovení protokolu o akceptácii, potvrdí prevzatie plnenia na odovzdávacom a preberacom protokole podľa prílohy č. 1 Zmluvy „Odovzdávací a preberací protokol“ (ďalej ako „príloha č. 1“); odovzdávací a preberací protokol je prílohou k faktúre za poskytnuté plnenie. Ak je odovzdávací a preberací protokol vyhotovený nesprávne Objednávateľ ho vráti Poskytovateľovi na prepracovanie v lehote určenej Objednávateľom. Termín plnenia predmetu Zmluvy podľa písm. b) tohto bodu ostáva zachovaný.
 - f) ak je to potrebné na plnenie predmetu Zmluvy, oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi úpravu špecifikácie používaných technických prostriedkov, ktorá nastala po splnení požiadavky.
- 4.6 Predpokladané množstvo MD pri úprave ES MZVEZ podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy je spolu 1 600 človekodní (MD) počas účinnosti Zmluvy.

4.7 Poskytovateľ zabezpečí školenia podľa požiadaviek uvedených v prílohe č. 7 prostredníctvom kvalifikovaného školiteľa podľa prílohy č. 5.

4.8 Práce pri úprave ES MZVEZ podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy vykoná Poskytovateľ prostredníctvom svojich nasledujúcich odborníkov:

- a) Analytik,
- b) IT architekt,
- c) Programátor,
- d) Expert infraštruktúry,
- e) Školiteľ.
- f) Tester,
- g) Systémový administrátor,
- h) Bezpečnostný expert,
- i) Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov,
- j) Databázový expert,

Poskytovateľ sa zaväzuje plnenia podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy zabezpečovať odborníkmi uvedenými v tomto bode, ktorí spĺňajú požiadavky uvedené v prílohe č. 5.

4.9 V rámci poskytovania služby Hot Line pre ES MZVEZ:

- a) Objednávateľ pre pracovníkov Hot Line zabezpečí v súlade s bodom 3.3.1 tejto Zmluvy miestnosť pre 1 osobu vybavenú potrebnými technológiami a prístup prostredníctvom dátovej siete k ES MZVEZ,
- b) Poskytovateľ zabezpečí
 - b.1 personál – v pracovných dňoch v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:30 hod prostredníctvom jedného pracovníka na pracovisku Objednávateľa, s potrebnými technickými a komunikačnými predpokladmi a s jednoduchým a okamžitým prístupom ku komunikácii v súvislosti s ES MZVEZ,
 - b.2 dostupnosť služby Hot Line 24 hodín denne a 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti tejto Zmluvy,
 - b.3 okamžitú reakciu na telefonické volania,
 - b.4 reakciu do 60 minút na e-mailové správy,
 - b.5 schopnosť realizovať alebo spustiť postupy údržby ES MZVEZ na všetkých úrovniach,

- b.6 spustenie interných eskalačných procesov týkajúcich sa ES MZVEZ v prípade potreby,
 - b.7 spustenie eskalačného procesu v prípade potreby,
 - c) ďalšie podmienky poskytovania služby Hot Line sú uvedené v prílohe č. 4 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“ (ďalej ako „príloha č. 4“).
- 4.10 Zabezpečenie nepretržitej funkčnosti, technologickej podpory a odstránenie problému s funkčnosťou ES MZVEZ na pracoviskách Objednávateľa podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy sú realizované podľa prílohy č. 7 a prílohy č. 4 Zmluvy.
- 4.10.1 Poskytovateľ je povinný vykonať zásah aj vtedy, ak sa domnieva, že taký zásah nie je nevyhnutný a ak na ňom Objednávateľ napriek písomnému upozorneniu na jeho opodstatnenosť trvá. V takomto prípade až do dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom o sporných nákladoch spojených so zásahom Poskytovateľa alebo do právoplatného rozhodnutia súdu o spornom zásahu znáša náklady spojené so zásahom Poskytovateľ.
 - 4.10.2 Poskytovateľ je povinný odstrániť chyby ES MZVEZ v súlade s prílohu č. 4. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby ES MZVEZ je nevyhnutná prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa, lehoty uvedené v prílohe č. 4 na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť príchodom odborníka Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa (najneskôr 4 hodiny od uplynutia lehoty uvedenej v prílohe č. 4 v časti Postup ods. 4 písm. a)).
- 4.11 Pri zabezpečení školení používateľov ES MZVEZ sa postupuje podľa prílohy č. 7 Zmluvy.
- 4.12 Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi aktuálnu programovú dokumentáciu
- a) bezodkladne po prevzatí plnenia Objednávateľom v súlade s bodom 4.5 písm. e) tejto Zmluvy,
 - b) do 15 dní od doručenia požiadavky Objednávateľa pri zmenách spôsobených poskytovaním služieb podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy,
 - c) k termínu ukončenia tejto Zmluvy.

Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi aktuálnu programovú dokumentáciu na CD-R nosiči alebo akomkoľvek inom digitálnom nosiči, a to odovzdávacím a preberacím protokolom podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

4.13 **Garancia dostupnosti ES MZVEZ:**

Poskytovateľ garantuje cieľovú dostupnosť ES MZVEZ najmenej vo výške 95,0 % cieľovej prevádzkovej doby v sledovanom období, ktorým je príslušný kalendárny mesiac (ďalej len „Cieľová dostupnosť“).

Cieľovou prevádzkovou dobou (ďalej len „Cieľová prevádzková doba“) je celkový počet hodín pripadajúci v sledovanom období na obdobie kedy ES MZVEZ má byť dostupný a k dispozícii koncovým užívateľom Objednávateľa.

Časom nedostupnosti (ďalej len „Čas nedostupnosti systému“) sa rozumie obdobie od nahlásenia vady kategórie A na Hot Line v súlade s podmienkami tejto Zmluvy do momentu doručenia potvrdenia Hot Line oprávnenej osobe Objednávateľa, ktorá vadu nahlásila o odstránení takýchto väd alebo implementácii dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú vadu kategórie A alebo modifikujúceho závažnosť vady ES MZVEZ na vadu kategórie najviac B.

Dosiahnutou dostupnosťou sa rozumie hodnota určená nasledovným vzorcom:

CPD - CNS

DD = ----- x 100

CPD

DD Dosiahnutá dostupnosť

CPD Cieľová prevádzková doba

CNS Čas nedostupnosti systému počas Cieľovej prevádzkovej doby

Do Času nedostupnosť systému sa bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy nezapočítava:

- a) čas plánovanej vopred ohlásenej údržby ES MZVEZ v rozsahu najviac 1 deň počas kalendárneho mesiaca,
- b) doba nedostupnosti ES MZVEZ spôsobená externými okolnosťami nemajúcimi pôvod v žiadnej časti ES MZVEZ, napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačných služieb, pokiaľ súčasne príčina výpadku nespočíva v porušení Zmluvy Poskytovateľom,
- c) doba nedostupnosti ES MZVEZ v dôsledku prác Poskytovateľa na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa v rámci ktorej bola nedostupnosť vopred avizovaná,
- d) doba nedostupnosti ES MZVEZ spôsobená vadami spočívajúcimi v zlyhaní hardvéru infraštruktúrnych prvkoch Objednávateľa, na ktorých je ES MZVEZ prevádzkované,
- e) doba nedostupnosti ES MZVEZ spôsobená vadami spočívajúcimi v softvéri tretích strán, pre ktorú nebolo doposiaľ výrobcom takéhoto softvéru uvoľnené opravné riešenie (hotfix, patch, update),
- f) doba nedostupnosti ES MZVEZ spôsobená vadami spočívajúcimi v poskytovaní služieb tretími stranami (napr. systémami, na ktoré je ES MZVEZ integrovaný),
- g) doba, kedy bola porušená povinnosť Objednávateľa podľa článku 9 tejto Zmluvy.

Po uplynutí príslušného Sledovaného obdobia Poskytovateľ vypracuje a Objednávateľovi predloží výkaz dostupnosti ES MZVEZ obsahujúci informáciu o Sledovanom období, Cieľovej prevádzkovej dobe v Sledovanom období, Čase nedostupnosti počas Cieľovej prevádzkovej doby a celkovej dosiahnutej dostupnosti ES MZVEZ (ďalej len „Výkaz Dostupnosti“). Oprávnená osoba Objednávateľa správnosť údajov uvedených vo Výkaze Dostupnosti potvrdí svojim podpisom.

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 3.3.1 je uhrádzaná vo forme mesačného paušálu vo výške 31 000 EUR bez DPH (slovom: tridsaťjedentisíc EUR bez DPH), 37 200 EUR s DPH (slovom: tridsaťsedemtisíc dvesto EUR s DPH) za jeden kalendárny mesiac. Suma mesačného paušálu uvedená v tomto bode sa znižuje o zľavu v percentuálnom vyjadrení vo výške 5-násobku kladného rozdielu medzi garantovanou Cieľovou dostupnosťou a Dosiahnutou dostupnosťou v sledovanom období, do ktorého príslušný kalendárny mesiac spadá, maximálne až do výšky 100% mesačného paušálu podľa tohto bodu. Uvedenú zľavu uplatní Poskytovateľ v príslušnej faktúre automaticky.

Výpočet:

$$\text{Zľava (\%)} = 5 \times (95,0 - \text{DD})$$

V prípade, ak Poskytovateľ začne s poskytovaním služieb podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, v takom prípade Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi alikvotnú časť mesačného paušálu podľa tohto bodu.

- 5.3 Cena za 1 MD pri plnení predmetu Zmluvy podľa bodu 3.3.2 je

Označenie odborníka	Predpokladané množstvo MD počas účinnosti Zmluvy	Cena za 1 MD bez DPH EUR	Cena za 1 MD s DPH EUR
Analytik	160	525	630
IT architekt	64	525	630
Programátor	800	525	630
Expert infraštruktúry	40	525	630
Školiteľ	120	525	630
Tester	160	525	630

Systémový administrátor	88	525	630
Bezpečnostný expert	64	525	630
Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov	40	525	630
Databázový expert	64	525	630

- 5.4 Cena za poskytnutie všetkých plnení podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy nesmie počas účinnosti Zmluvy presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je vo výške 840 000 eur bez DPH (slovom: osemstoštyridsaťtisíc eur bez DPH), 1 008 000 eur s DPH (slovom: jedenmiliónosemtisíc eur s DPH). Celková cena podľa predchádzajúcej vety za poskytnuté plnenia podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy je súčet cien za objednané a riadne a včas dodané plnenia podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy počas platnosti a účinnosti Zmluvy.
- 5.5 K cenám bez DPH uvedeným v tomto článku bude účtovaná DPH podľa platných právnych predpisov.
- 5.6 Cenu za predmet Zmluvy uhradí Objednávateľ na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a preukázateľne doručených Objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a byť v súlade s tou Zmluvou. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Faktúru vystavenú v rozpore s týmto bodom je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry Objednávateľovi.
- 5.7 Poskytovateľ vystaví faktúry za plnenia podľa tejto Zmluvy uvedený v bode 3.3.1 mesačne v dohodnutej cene podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy za príslušný kalendárny mesiac, a to po uplynutí fakturovaného kalendárneho mesiaca, najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Poskytovateľ je povinný pred vystavením faktúry splniť si povinnosti uvedené v bode 4.13 tejto Zmluvy; v opačnom prípade mu Objednávateľ vráti vystavenú faktúru.
- 5.8 Poskytovateľ vystaví faktúry za plnenia uvedené v bode 3.3.2 tejto Zmluvy do 15 dní od odovzdania a prevzatia celého plnenia uvedeného v objednávke Objednávateľa formou odovzdávacieho a preberacieho protokolu. Poskytovateľ je povinný pred vystavením faktúry splniť si povinnosti uvedené v bode 4.12 písm. a) tejto Zmluvy; v opačnom prípade mu Objednávateľ vráti vystavenú faktúru.
- 5.9 Doba splatnosti faktúry vystavenej a doručenej podľa tohto článku je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 5.10 Predpokladané množstvá položiek uvedené v bode 4.6 a 5.3 tejto Zmluvy nie je Objednávateľ povinný odobrať. Pre vylúčenie všetkých pochybností Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je na základe Zmluvy povinný zadať akúkoľvek objednávku na plnenie uvedené v bode 3.3.2 tejto Zmluvy, ako ani vyčerpať finančný limit uvedený v bode 5.4 tohto článku.

- 5.11 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 zo 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.
- 5.12 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.
- 5.13 Poskytovateľ je povinný doručovať Objednávateľovi faktúry podľa tohto článku vždy v listinnej podobe, a to v počte troch originálov. Povinnou prílohou vyhotovenia faktúry za plnenia podľa bodu 3.3.2 je príslušná objednávka a odovzdávací a preberací protokol podľa prílohy č. 1.
- 5.14 Okrem náležitostí faktúry vyžadovaných podľa tohto článku je Poskytovateľ povinný vo faktúre uviesť číslo Zmluvy, svoje IČO, DIČ, IČ DPH, ak mu bolo pridelené, svoje obchodné meno, názov banky, jej kód SWIFT/BIC a číslo bankového účtu vo formáte IBAN. V prípade, ak z technických dôvodov nebude môcť Poskytovateľ informácie podľa tohto bodu na faktúre uviesť, uvedie tieto informácie v prílohe faktúry.
- 5.15 Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi preddavky ani zálohové platby za plnenia, ktoré sú predmetom Zmluvy.

Článok 6

Záruka

- 6.1 Záručná doba na každé plnenie, ktoré vzniklo úpravou ES MZVEZ v rámci poskytovaných služieb Poskytovateľom pri plnení predmetu Zmluvy je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa ich prevzatia oprávnenou osobou Objednávateľa uvedenom na odovzdávacom a preberacom protokole, a pri plneniach poskytnutých podľa bodu 3.3.1 od momentu ich poskytnutia.

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 ES MZVEZ podľa bodu 3.3.1 má Objednávateľ nárok na zaplatenie Zmluvnej pokuty vo výške 5 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 Zmluvy za každý začatý percentuálny bod poklesu dostupnosti pod 93% v priebehu kalendárneho mesiaca, maximálne však do výšky 100% mesačného paušálu.
- 7.3 Ak Poskytovateľ nedodá podľa bodu 4.12 Zmluvy najaktuálnejšiu programovú dokumentáciu 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 Zmluvy za každý aj

začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti. Objednávateľ má právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 Zmluvy za každý začatý deň omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti vyslať odborníka na potrebný zásah podľa bodu 4.10.2 Zmluvy.

- 7.4 Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 1.4, 1.6 a/alebo 1.8 Zmluvy vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačného paušálu uvedeného v bode 5.2 za každý aj začatý deň trvania takeého porušenia povinnosti.
- 7.5 Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s oznámením informácií, predložením oznámení alebo dokumentov podľa bodu 1.5 Zmluvy vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (slovom: dvesto EUR) za každý aj začatý deň omeškania.
- 7.6 Ak Poskytovateľ zadá plnenie predmetu Zmluvy takému subdodávateľovi, ktorý nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 zákona o verejnom obstarávaní, hoci sa naň taká povinnosť vzťahuje vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu vo výške 1000 EUR (slovom: jedentisíc EUR) za každé jednotlivé také konanie.
- 7.7 Ak sa vyhlásenie Poskytovateľa predložené podľa bodu 1.5 a/alebo uvedené v bode 1.7 Zmluvy ukáže ako nepravdivé, a/alebo doklad podľa bodu 1.6 Zmluvy ako neplatný a/alebo si Poskytovateľ nesplní ktorúkoľvek povinnosť uvedenú v bode 1.14, 1.15 a 11.11 Zmluvy, vznikne Objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu v sume 2000 EUR (slovom: dvetisíc EUR) za každé také nepravdivé vyhlásenie a/alebo neplatný doklad a/alebo nesplnenie si povinnosti.
- 7.8 Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než sú povinnosti uvedené v bodoch 7.2 až 7.7 tohto článku vznikne Objednávateľovi právo na Zmluvnú pokutu v sume 200 EUR (slovom: dvesto 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 nezbaňuje 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.
- 7.12 Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorú mu spôsobí pri plnení predmetu Zmluvy. Toto ustanovenie sa výslovne vzťahuje aj na úhradu škody vo výške sankcie, ktorá môže byť Objednávateľovi uložená ako dôsledok toho, že Poskytovateľ poruší svoju povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa bodu 1.11 Zmluvy, alebo tým, že Poskytovateľ poskytuje plnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora.

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 100.000 EUR (slovom: stotisíc EUR) počas prvých dvoch rokov účinnosti Zmluvy a následne vo výške 50.000 EUR (slovom: päťdesiat tisíc EUR) počas tretieho a štvrtého roka účinnosti Zmluvy.
- 8.2 Kauciu podľa bodu 8.1 tohto článku 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): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
- BIC/SWIFT: SPSRSKBAXXX.
- 8.4 V prípade poskytnutia kaucie vo forme bankovej záruky alebo vo forme poistenia záruky musí Poskytovateľ najneskôr v lehote uvedenej v bode 8.3 tohto článku predložiť Objednávateľovi originál
- 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 dôveryhodným spôsobom neposkytne alebo nepreukáže Objednávateľovi, že poskytol kauciu načas a v plnej výške, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 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 tohto článku 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 chýb ES MZVEZ, ktoré podľa Zmluvy neodstránil Poskytovateľ.
- 8.8 Kaucia musí byť poskytnutá vo výške podľa bodu 8.1 tohto článku. V prípade, ak dôjde k použitiu kaucie Objednávateľa v súlade s bodom 8.7 tohto článku, ak takéto čerpanie poníži výšku kaucie na úroveň pod 25% stanovenej výšky v súlade s bodom 8.1 tohto článku, Objednávateľ písomne požiada Poskytovateľa o doplnenie kaucie na plnú výšku, pričom Poskytovateľ je povinný zabezpečiť doplnenie kaucie do 30 dní na plnú výšku podľa bodu 8.1 tohto článku.
- 8.9 Ak Poskytovateľ poskytne kauciu vo forme bankovej záruky alebo poistenia 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 použije, povinný poukázať v súlade s bodom 8.8 tohto článku na účet Objednávateľa finančné prostriedky v takej výške, aby suma kaucie na účte Objednávateľa zodpovedala bodu 8.1 tohto článku.
- 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 tohto článku. 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, okrem záručnej listiny predloženej v českom jazyku,
 - 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, okrem poistnej zmluvy predloženej v českom jazyku,
- j) poistenie záruky zanikne
 - j.1 uplynutím doby, na ktorú je poistenie záruky zriadené podľa písm. h) alebo
 - j.2 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.

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) zabezpečí súčinnosť tretích strán, ktoré zodpovedajú za integrované informačné systémy na ES MZVEZ,
- d) poskytne svoje odborné, technické a pracovné kapacity v potrebnom rozsahu k testovaniu zmien pred ich nasadením do prevádzky.

9.3 Ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť Poskytovateľovi podľa tejto Zmluvy pri plnení predmetu Zmluvy, predlžuje sa Poskytovateľovi lehota na plnenie povinnosti uvedenej v tejto Zmluve o čas neposkytnutia súčinnosti Objednávateľom.

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 má právo ukončiť Zmluvu písomnou výpoveďou. Výpovedná lehota začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená. Výpovedná lehota trvá šesť mesiacov.

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, najmä § 19 zákona o verejnom obstarávaní.

10.6 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak

- a) ES MZVEZ je súvisle nefunkčný počas doby viac ako 5 kalendárnych dní,
- b) Poskytovateľ nie je schopný plniť záväzky zo Zmluvy a/alebo oznámi Objednávateľovi, že nesplní svoje záväzky zo Zmluvy riadne a včas, a neurobí tak ani v dodatočne určenej lehote Objednávateľom,
- c) v prípade opakovaného výskytu tej istej vady, ktorá už bola odstraňovaná minimálne trikrát,
- d) z dôvodov podľa bodu 10.7 tejto Zmluvy,
- e) z dôvodu podstatného porušenia povinností Poskytovateľom podľa bodu 10.9 tejto Zmluvy.

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 § 68a alebo § 68b 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 je Poskytovateľ v kríze podľa § 67a Obchodného zákonníka,
 - g) ak Objednávateľ preukázateľne zistí, že sa Poskytovateľ dopúšťa nelegálneho zamestnávania.
- 10.8 Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa písomne informovať o vzniku akejkoľvek skutočnosti podľa bodu 10.7 písm. a) až f), 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 najmä:
- a) ak Poskytovateľ neodstráni chyby ES MZVEZ podľa Zmluvy postupom uvedeným v prílohe č. 4,
 - b) ak sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 1.5 a/alebo 1.7 Zmluvy ukáže byť nepravdivým a/alebo doklad podľa bodu 1.6 Zmluvy neplatným,
 - c) ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu zo Zmluvy s výnimkou situácie podľa písm. a) a b) 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. tejto Zmluvy. 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.
- 10.11 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že pri ukončení Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu ostávajú Objednávateľovi práva vyplývajúce z článku 12 Zmluvy zachované.

Článok 11

Komunikácia Zmluvných strán a ochrana osobných údajov

- 11.1 Písomnosť doručovaná poštovým podnikom, kuriérom, alebo osobne sa považuje za doručení 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 doručení 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 tohto článku adresy svojich sídiel/miest podnikania uvedené v záhlaví Zmluvy.
- 11.3 Zmluvné strany určujú na účely elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu adresy svojich oprávnených osôb oznámené v súlade s bodom 11.6 tohto článku. 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 tohto článku 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 doručeníu 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 a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Zmluve.
- 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 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „všeobecné nariadenie o ochrane údajov“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 všeobecného nariadenia o ochrane údajov a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán v súlade s platnou právnou úpravou ochrany osobných údajov.
- 11.10 Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Poskytovateľa.
- 11.11 Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 11.12 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcem Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 11.13 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy;

- c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
- d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

11.14 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy. V rozsahu zaistujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo všeobecne záväzného právneho predpisu. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.

Článok 12

Vlastnícke a autorské práva k autorským dielam vytvoreným pri plnení tejto Zmluvy

12.1 Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať tak, aby v prípade vzniku autorského diela pri plnení tejto Zmluvy

- a) vykonával všetky majetkové práva k autorskému dielu v neobmedzenom rozsahu, a autorské dielo netrpelo žiadnymi právnymi vadami,
- b) bol oprávnený postúpiť právo výkonu majetkových práv k autorskému dielu podľa § 90 ods. 5 Autorského zákona,
- c) autor alebo iní nositelia práv k autorskému dielu udelili neodvolateľný 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,
- d) Objednávateľ bol plne oprávnený s autorským dielom po jeho prevzatí, či už protokolárnom alebo faktickom disponovať, nakladať a používať ho v zmysle Zmluvy.

Pri protokolárnom odovzdaní akéhokoľvek autorského diela vytvoreného v rámci plnenia predmetu Zmluvy je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi písomné vyhlásenie s obsahom podľa písm. a) až d) tohto bodu.

12.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom plnenia predmetu Zmluvy zo strany Poskytovateľa bude autorské dielo platí, že odovzdaním autorského diela, a to či už protokolárnym alebo faktickým, Poskytovateľ v súlade s § 90 ods. 5 Autorského zákona postupuje na Objednávateľa právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu a Objednávateľ také právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu prijíma. Poskytovateľ postupuje právo výkonu majetkových práv autora k odovzdanému autorskému dielu bezodplatne.

- 12.3 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že Objednávateľ môže autorské dielo najmä užívať, skúmať, aplikovať, spojiť s iným dielom, rozmnožiť, akokoľvek spracovať a/alebo upraviť sám alebo prostredníctvom tretej osoby, a to najmä dokončiť, ďalej vyvíjať, adaptovať alebo prepracovať.
- 12.4 V prípade, ak Poskytovateľ a konal v rozpore s podmienkami bodu 12.1 písm. b) tohto článku vo vzťahu ku konkrétnemu autorskému dielu, v momente protokolárneho či faktického odovzdania takého autorského diela platí, že odovzdaním autorského diela udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona na použitie autorského diela, najmä na užívanie, skúmanie, aplikovanie, spojenie s iným dielom, rozmnoženie a akékoľvek ďalšie spracovanie a/alebo upravenie (sám alebo prostredníctvom tretej osoby), a to najmä dokončenie, ďalší vývoj autorského diela, jeho adaptovanie alebo prepracovanie, ako aj na všetky ďalšie spôsoby použitia autorského diela uvedené v ustanovení § 19 Autorského zákona a pri diele, ktoré je počítačovým programom aj dekompiláciu (ďalej len „licencia“). Licencia je výhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia je udelená s možnosťou udelenia sublicencie Objednávateľom tretím osobám. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.
- 12.5 Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na Objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a Objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.
- 12.6 Ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy príde spoločnou činnosťou pracovníkov Poskytovateľa a zamestnancov alebo osôb v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k Objednávateľovi k vytvoreniu spoločného diela podľa § 92 Autorského zákona, Zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora Objednávateľ.
- 12.7 Ak si tretia osoba vrátane pracovníkov Poskytovateľa uplatní u Objednávateľa akékoľvek nároky z autorských práv alebo iných práv k autorskému dielu, za vysporiadanie takýchto skutočných, priznaných, domnelých alebo iných nárokov je zodpovedný Poskytovateľ. O každom uplatnení nárokov z autorských práv alebo iných práv k autorskému dielu treťou osobou u Objednávateľa je Objednávateľ povinný informovať Poskytovateľa v lehote do 5 pracovných dní odkedy sa uvedenú skutočnosť dozvedel.
- 12.8 V prípade, ak došlo použitím autorského diela v súlade s touto Zmluvou k porušeniu práv tretích osôb, je za takéto porušenie v plnom rozsahu zodpovedný Poskytovateľ, ktorý je pasívne legitimovaný na vysporiadanie akýchkoľvek uplatnených nárokov a náhradu škody. To neplatí, ak k takémuto porušeniu došlo v dôsledku zásahu, alebo úpravy autorského diela Objednávateľom v rozpore so Zmluvou a/alebo oprávnenými záujmami tretích strán.

Článok 13

Bezpečnostné opatrenia

- 13.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb Objednávateľovi dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek, ktoré sú kladené na tretie strany v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „vyhláška NBÚ“).
- 13.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostné politiky predložené Objednávateľom, a to predovšetkým Smernica č. 19/2014 zo dňa 13. marca 2014 o informačnej bezpečnosti, Pokyn GR SBPI č. 103/2015 o správe a prevádzke informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 27/2014 o riadení prístupových práv a privilegovaných prístupových práv do informačných systémov a služieb, Pokyn GR SBPI č. 102/2015 o riešení bezpečnostných incidentov, resp. predpisy, ktorými budú uvedené predpisy nahradené.
- 13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti poskytovaných služieb.
- 13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľom pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním e-mailu na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 13.5 Pre oblasť technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a) Zavedenie pravidelného mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
 - b) Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov
- 13.6 Pre oblasť riadenia prístupov realizujú Poskytovateľ a Objednávateľ vo vzájomnej súčinnosti opatrenia podľa § 12 vyhlášky NBÚ, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- a) Riadenie prístupov poverených osôb k informačnému systému, založené na zásade, že používateľ má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci informačného systému, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh

používateľa. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k informačnému systému, ktoré definujú spôsob prideľovania a odoberania prístupových práv používateľom, ich formálnu evidenciu a vedenie prevádzkových záznamov o každom prístupe do informačného systému.

- b) Riadenie prístupov poverených osôb k informačným systémom uskutočnené v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb Objednávateľa, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do informačných systémov a ktoré zabraňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou.
- c) Riadenie prístupov poverených osôb k informačnému systému, to zahŕňa najmenej vypracovanie zásad riadenia prístupu k informáciám; riadenia prístupu používateľov; zodpovednosti používateľov; prístupu k operačnému systému a jeho službám; prístupu k aplikáciám; monitorovania prístupu a používania informačného systému a riadenia vzdialeného prístupu.
- d) Pridelenie jednoznačného identifikátora na autentizáciu určenú na systémovú administráciu aplikačných, databázových systémov, operačných systémov a príslušných prevádzkovaných platforiem každej poverenej osobe.
- e) Zabezpečenie riadenia jednoznačných identifikátorov používateľov, práv a účtov podľa písm. d. tohto bodu.
- f) Využitie nástroja na správu a overovanie identity používateľa pred začiatkom jeho aktivity v rámci informačného systému a nástroj na riadenie prístupových oprávnení, prostredníctvom ktorého je riadený prístup k jednotlivým aplikáciám a údajom, prístup na čítanie a zápis údajov a na zmeny oprávnení a prostredníctvom ktorého sa zaznamenávajú použitia prístupových oprávnení (prevádzkové záznamy).
- g) Výkon kontroly prístupových účtov a prístupových oprávnení určených na systémovú administráciu podľa písm. d. tohto bodu na overenie súladu oprávnení so skutočným stavom oprávnení a detekciu a následnú úpravu účtov a oprávnení v pravidelných intervaloch.
- h) Určenie osoby zodpovednej za riadenie podľa písm. e. tohto bodu v zmysle príslušnej bezpečnostnej politiky.

13.7 Pre oblasť riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 14 vyhlášky NBÚ, deteguje a na základe pokynov Objednávateľa reaguje na kybernetické bezpečnostné incidenty, ktoré môžu mať dopad na poskytovanie Služieb Objednávateľovi. To zahŕňa napríklad prijatie opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:

- a) Oboznámenie sa s postupmi Objednávateľa pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov a spracovanie interných postupov riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré zahŕňajú minimálne postupy hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov voči Objednávateľovi.

- b) Monitorovanie a analyzovanie udalostí v informačných systémoch, ktoré sú využívané na poskytovanie služieb Objednávateľovi,
 - c) Reakcia na základe pokynov Objednávateľa na zistené kybernetické bezpečnostné incidenty a zníženie ich následkov,
- 13.8 Poskytovateľ vykonáva len činnosti, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov alebo ich vykonával na základe písomnej požiadavky od Objednávateľa, ktorá musí byť primeraná predmetu plnenia Zmluvy. Na výkon týchto činností môže poveriť Poskytovateľ len konkrétne osoby v rámci pracovných rolí, ktorých zoznam Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi po podpise tejto Zmluvy.
- 13.9 Akákoľvek zmena v personálnom obsadení pracovných rolí musí byť Objednávateľovi oznámená vopred. Oznámenie zabezpečí Poskytovateľ elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 13.10 Každá osoba, ktorá sa bude podieľať na výkone činností pre Objednávateľa musí podpísať vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti v zmysle § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti. Vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti uchováva Objednávateľ.
- 13.11 Ak Poskytovateľ zapojí do plnenia predmetu Zmluvy nového subdodávateľa, tomuto novému subdodávateľovi je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení, ako sú ustanovené v tejto Zmluve. Zodpovednosť voči Objednávateľovi nesie Poskytovateľ, ak nový subdodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa aplikácie bezpečnostných opatrení alebo hlásenia bezpečnostných incidentov.

Článok 14

Výkon kontrolných činností a auditu

- 14.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie týkajúce sa plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú potrebné na preukázanie splnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky NBÚ.
- 14.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť v rámci auditu prijatých bezpečnostných opatrení a kontroly zo strany Objednávateľa, národnej jednotky CSIRT, vládnej jednotky CSIRT alebo subjektu, ktorého na vykonanie auditu poveril Objednávateľ.
- 14.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený vykonať audit prijatých bezpečnostných opatrení a kontrolu, najmä, nie však výlučne:
- a) pravidelne raz za kalendárny rok;
 - b) v prípade podozrenia z porušenia tejto Zmluvy alebo zákona;
 - c) v prípade nedodržania bezpečnostných opatrení;
 - d) v prípade žiadosti dozorného orgánu podľa zákona.
- 14.4 Objednávateľ informuje o termíne vykonania auditu alebo kontroly Poskytovateľa oznámením zaslaným elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Poskytovateľa, a to minimálne 7 dní pred vykonaním auditu alebo kontroly.

Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu termín auditu alebo kontroly potvrdiť alebo navrhnúť iný termín tak, aby sa audit alebo kontrola uskutočnili najneskôr do 14 dní odo dňa zaslania oznámenia. Pokiaľ Poskytovateľ termín auditu alebo kontroly nepotvrdí, má sa za to, že s termínom súhlasí.

- 14.5 Audit alebo kontrola sa uskutoční v mieste určenom Objednávateľom, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú na inom mieste vykonania auditu.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňať výlučne na základe dohody Zmluvných strán formou vzostupne číslovaných písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami a uzavretých v súlade s platnými právnymi predpismi, a to najmä zákonom o verejnom obstarávaní.
- 15.4 Časťou Zmluvy sú jej prílohy:
- a) príloha č. 1 „Odovzdávací a preberací protokol“,
 - b) príloha č. 2 „Výzva k uskutočneniu zásahu na pracovisku“,
 - c) príloha č. 3 „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku“,
 - d) príloha č. 4 „Postup a podmienky odstraňovania chýb“,
 - e) príloha č. 5 „Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov“,
 - f) príloha č. 6 „Základná architektúra informačného systému ES MZVEZ“,
 - g) príloha č. 7 „Rozsah poskytovaných služieb“.
- 15.5 Pokiaľ nebolo v Zmluve ustanovené inak, Zmluvné strany sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými v Slovenskej republike.
- 15.6 Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, dva sú určené pre Poskytovateľa a tri pre Objednávateľa.
- 15.7 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.

- 15.8 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.....

.....

Ivan Korčok
minister

.....

Tomáš Gál
konateľ

.....

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
Analytik		
Programátor		
Tester		
Expert infraštruktúry		
IT architekt		
Systémový administrátor		
Databázový expert		
Bezpečnostný expert		
Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov		
Školiteľ		
Spolu:		

Akceptované bez výhrad

☐

Akceptované s výhradami:

☐

výhrady:

podpis odovzdávajúceho

podpis preberajúceho

Výzva k uskutočneniu zásahu a odstráneniu chyby ES MZVEZ na pracovisku Objednávateľa

(vzor)

Nahlásenie chyby			
Dátum	Čas	Kto nahlásil	Spôsob
			(mail, Hot Line)
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 na pracovisku Objednávateľa)			

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V..... dňa

V..... dňa

Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku Objednávateľa

(vzor)

Záznam o odstránení chyby a vykonaných činnostiach:

Poverený zamestnanec potvrdzuje odstránenie chyby v aplikácii a vykonanie činností v nasledovnom rozsahu:

Kontrola aplikácie ES MZVEZ		
	Funkcionalita	Popis
1	Autorizačný modul	
2	Modul štátno-občianskej agendy	
3	Modul matričnej agendy	
4	Modul cestovných dokladov	
5	Modul vodičských preukazov	
6	Modul občianskych preukazov	
7	Modul náhradných cestovných dokladov	
8	Modul register trestov	
9	Modul osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí	
10	Modul pomoci v núdzi	
11	Modul poskytnutie pôžičky	
12	Modul sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov	
13	Modul preprava zbraní	
14	Modul služby pomoci občanom	

**Príloha č. 3 k Servisnej zmluve o poskytovaní služieb údržby a rozvoja
informačného systému ES MZVEZ SR, č. z.: 029269/2021-ESAP-6**

15	Modul služby podpory podnikateľov	
16	Modul podporné služby	
17	Modul správa číselníkov	
18	Modul DMS	
19	Modul MIS	
20	Modul prezentačnej vrstvy - portál	
21	Modul rezervačný systém	
22	Integračná platforma	
23	Iné	

Akceptované bez výhrad
Akceptované s výhradami:
Akceptované s odporúčaniami:

V dňa

Poskytovateľ (meno, priezvisko a podpis):

Poverený zamestnanec (meno, priezvisko a podpis):

Postup a podmienky odstraňovania chýb

Definície:

1. Chyby, vady, nedostatky a poruchy aplikačného programového vybavenia ES MZVEZ (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 ES MZVEZ SR, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať).
3. Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré však nemajú vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
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. Koncový používateľ ES MZVEZ je zamestnanec Objednávateľa, ktorý pracuje so systémom ES MZVEZ.
6. Kontaktná osoba Objednávateľa je zamestnanec Objednávateľa, ktorý eviduje a nahlasuje chyby ES MZVEZ v spolupráci s Poskytovateľom.

Postup:

1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ ES MZVEZ nahlási nesprávnu funkčnosť ES MZVEZ, ktorú nevie odstrániť, kontaktnej osobe Objednávateľa alebo pracovníkom Hot Line Poskytovateľa na e-mailovej adrese alebo na telefónnych číslach alebo

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 ES MZVEZ 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 o nefunkčnosti ES MZVEZ sa považuje za **čas nahlásenia chyby**.

3. Vyhodnotenie chýb:

- a) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie A, do 4 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s kontaktnou osobu Objednávateľa – spôsob opravy, dátum a čas začatia opravy.
- b) Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie B, do 6 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne 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 systému ES MZVEZ odstráni konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti ES MZVEZ, 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 4 hodín od času nahlásenia chyby.
- b) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie B, oprava začne do 6 hodín od času nahlásenia chyby. Pracovník Hot Line bezodkladne informuje o náhradnom riešení kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy.
- c) Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie C, informuje najbližší kalendárny deň o chybe kontaktnú osobu Objednávateľa spolu s informáciou o ďalšom postupe.
- d) Kontaktná osoba Objednávateľa neodkladne odsúhlasí písomne (vo formulári 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 ES MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 3 kalendárnych dní od sfunkčnenia ES MZVEZ.

- b) Ak je chyba kategórie B, Poskytovateľ do 3 kalendárnych dní od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť ES MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 5 kalendárnych dní od sfunkčnenia ES MZVEZ.
 - c) Ak je chyba kategórie C, Poskytovateľ odstráni chybu podľa dohody s Objednávateľom, najneskôr do 30 kalendárnych dní od nahlásenia chyby.
 - 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 na pracovisku“ (príloha č. 2) a „Odvzdačiaci a Preberací protokol zásahu“ (príloha č. 3 Zmluvy).
7. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby ES MZVEZ je nevyhnutnú prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť podľa bodu 4.10.2 Zmluvy.

Zoznam odborníkov a požiadaviek na odborníkov

Odborník	Požiadavky na odborníka
Analytik	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne OMG UML Foundation alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na softvérové analýzy s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (navrhovanie a analýza softvérových riešení).
IT architekt	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne TOGAF Level 2 alebo ekvivalentného certifikátu.
	minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (navrhovanie architektúry IT riešení).
Programátor	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne Microsoft Certified Solution Developer alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na vývoj informačných systémov s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (vývoj aplikácií v programovacích jazykoch).
Expert infraštruktúry	minimálne štvorročná odborná prax v požadovanej oblasti (správa inštalácie konfigurácie prvkov technickej infraštruktúry: servery, sieťové komponenty, storage technológie).
Školiteľ	minimálne dvojročná odborná prax v požadovanej oblasti (školenie práce s informačnými systémami).
Tester	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne ISTQB CORE Advanced alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na testovanie softvéru s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (testovanie softvéru v programovacích jazykoch).
Systémový administrátor	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne Red Hat Certified Engineer alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na administráciu serverov s operačným systémom Red Hat Enterprise Linux s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (administrácia operačných systémov a virtualizácie).
Bezpečnostný expert	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne Certified Information Systems Auditor alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na IT bezpečnosť s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (kybernetickej a informačnej bezpečnosti).
Manažér pre servisnú prevádzku a podporu informačných systémov	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne ITIL Practitioner alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na riadenie projektov s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (riadenie procesov IT služieb alebo podpory).
Databázový expert	držiteľ platného certifikátu minimálnej úrovne Oracle Database Administration alebo ekvivalentného certifikátu.
	odborník na administráciu databázových serverov s minimálne štvorročnou odbornou praxou v požadovanej oblasti (návrh relačných databáz a administrácia databázových serverov).

Rozsah poskytovaných služieb

SERVISNÉ SLUŽBY

Požaduje sa zabezpečenie nasledovných služieb:

1. Služby podpory prevádzky a údržby:
 - a) Služba Hot Line a technická podpora a servisný zásah,
 - b) Technologická podpora,
2. Služby rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ a školenia.

1. SLUŽBY PODPORY PREVÁDZKY A ÚDRŽBY

a) Služba „Hot Line a technická podpora a servisný zásah“

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

Služba „Hot Line a technická podpora a servisný zásah“ predstavuje poskytovanie podpory a doplňujúcich informácií verejnému obstarávateľovi pri využívaní ES MZVEZ SR.

V rámci služieb sú požadované nasledovné:

Služba „Hot Line“

Prevádzka Hot Line ako jednotného kontaktného bodu; technické prostriedky a elektronický systém na zabezpečenie funkčnosti komunikačného kanála pre hlásenie problémov a chýb s dostupnosťou 24 hodín 7 dní v týždni v súlade s bodom 4.9 Zmluvy.

Služba „Technická podpora“

- a) Monitorovanie kvality dátovej konektivity interných integračných rozhraní vrátane komunikácie s IS integrovaných inštitúcií, návrh odporúčaných riešení,
- b) Ladenie optimálnej výkonnosti systému,
- c) Vykonávanie pravidelnej monitorovacej, nastavovacej a kalibračnej činnosti, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti hardvérových komponentov a softvérových komponentov produktov tretích strán (monitoring, zálohovanie, patchovanie, čistenie systému, inštalácie a update produktov tretích strán ako napríklad aplikačný framework, JAVA, antivírus, Windows updaty, konfiguračné súbory pre konzulárne pracoviská v prípade potreby), licenčnú podporu SW komponentov produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ,
- d) Aktualizácia a udržiavanie programovej dokumentácie v prípade zmeny ES MZVEZ,
- e) Riešenie bežných incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia.

Služba „Servisný zásah“

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

V rámci služby sa vykonávajú servisné zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov s dostupnosťou 24 hodín denne 7 dní v týždni (aj v prípade kritických chýb), a to postupom v súlade s prílohou č. 4.

Pre jednotlivé kategórie chýb sú požadované nasledovné reakčné doby (podrobnejšie v prílohe č. 4 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“):

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
A - kritická	Doba odozvy	4 hodiny
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	1 kalendárny deň
	Doba odstránenia chyby	3 kalendárne dni
B – vysoká	Doba odozvy	6 hod.
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	3 kalendárne dni
	Doba odstránenia chyby	5 kalendárnych dní
C - normálna	Doba odozvy	1 kalendárny deň
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	N/A
	Doba odstránenia chyby	30 kalendárnych dní

Do doby riešenia problému sa nezapočítava čas, kedy poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v riešení problému a informoval o tom objednávateľa bezodkladne (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu problému Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadaných dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).

Kategorizácia technických chýb_(podrobnejšie v prílohe č. 4 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“):

Kategória chyby	Popis
A – kritická	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 znova zaviesť (reštartovať).

B – vysoká	Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré však nemajú vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
C - normálna	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.

b) Služba „Technologická podpora“

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

V rámci služby Poskytovateľ zabezpečí:

1. úpravu ES MZVEZ tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Objednávateľa (servery, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám,
2. zmeny konfigurácie systému, inštalácie aktualizácií systému, úpravy systému súvisiace s udržiavaním ES MZVEZ v stave, aby bol prevádzkovateľný na existujúcich technických prostriedkoch Objednávateľa, napríklad pri prechode na vyššiu verziu operačného systému, zmene zariadení (technologické zmeny).

Technologické zmeny musia byť odsúhlasené zo strany Poskytovateľa, pričom však Poskytovateľ môže s vykonaním technologických zmien nesúhlasiť len v prípadoch:

- a) známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
- b) zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na informačný systém,
- c) zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť informačného systému.

Súčasťou technologickej podpory ES MZVEZ v rámci služieb podpory prevádzky a údržby nie je:

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

2. SLUŽBY ROZVOJA A ROZŠÍRENIA ES MZVEZ A ŠKOLENIA

Služba „Rozvoj a rozšírenie ES MZVEZ“

Službou „Rozvoj a rozšírenie ES MZVEZ“ sa rozumejú komplexné analytické a programátorské služby vedúce k ďalšiemu rozvoju, rozširovaniu, úpravám funkcionalít, integrácii a upgrade ES MZVEZ SR. Prostredníctvom tejto služby je možné realizovať aj odbornú činnosť poskytovateľa týkajúcu sa legislatívneho updatu, vývoj odborných aplikácií alebo doplnkových modulov a ich implementáciu na základe špecifikácií, ktoré doplnia pôvodnú špecifikáciu ES MZVEZ SR z hľadiska jeho komplexnosti a funkčnosti. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť. Sú určené na automatizáciu komplexných procesov, pričom je ich možné integrovať s externými a internými systémami MZVEZ.

Ide o:

- implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien,
- implementáciu na základe užívateľských požiadaviek,
- technologický upgrade.

Realizácia služieb rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ sa riadia nasledovným procesom v súlade s bodom 4.5 Zmluvy:

1. na základe požiadavky vykonanie analýzy požadovanej zmeny a stanovenie prácnosti realizácie požadovanej zmeny,
2. vypracovanie špecifikácie požiadavky (dátový model, funkčný model, návrh zmien systému), ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej zmeny,
3. zaslanie objednávky požadovanej zmeny,
4. doplnenie a dodanie dokumentácie návrhu zmeny ES MZVEZ (dátový model, funkčný model, návrh zmien systému),
5. vykonanie zmeny a doplnia ES MZVEZ,
6. nainštalovanie upraveného ES MZVEZ na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom,
7. v spolupráci s Objednávateľom otestovanie upraveného ES MZVEZ,
8. v spolupráci s Objednávateľom vykonanie analýzy potreby migrácie a migráciu údajov do upraveného ES MZVEZ,
9. dodanie aktualizovanej programovej dokumentácie.

Služba „Školenia“

Službou „Školenia“ sa rozumejú komplexné služby pre zabezpečenie školení užívateľov a administrátorov ES MZVEZ v priestoroch Objednávateľa. Proces zabezpečenia školení je nasledovný:

1. oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku na školenie; v požiadavke uvedie špecifikáciu školenia a navrhne termín školenia a počet školiteľov,
2. 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,

3. Poskytovateľ vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne,
4. Objednávateľ potvrdí prevzatie školenia na odovzdávacom a preberacom protokole podľa prílohy č. 1 Zmluvy,
5. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
6. Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovaného školiteľa alebo školiteľov spĺňajúcich požiadavky podľa prílohy č. 5, pripraví školiace materiály a vykoná školenie.