**Zmluva č. Z-014.10.1006.00**

**o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky
Centrálneho zálohovacieho systému (ďalej len „Servisná zmluva“)**

**uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)**

**1. Zmluvné strany**

* 1. **Objednávateľ**

názov: Národná banka Slovenska

sídlo: ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

zastúpená: ..vyplní verejný obstarávateľ..

IČO: 30844789

DIČ: 2020815654

IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie: Národná banka Slovenska, Bratislava

Číslo účtu : IBAN SK07 0720 0000 0000 0000 1919

 < platí pre domáceho uchádzača>

 IBAN SK60 0720 0000 0000 0000 2129

 <platí pre zahraničného uchádzača>

(ďalej len „objednávateľ“)

* 1. **Poskytovateľ**

obchodné meno: ..vyplní uchádzač..

sídlo: ..vyplní uchádzač..

zastúpený: ..vyplní uchádzač..

IČO: ..vyplní uchádzač..

zapísaná: ..vyplní uchádzač.. uviesť zápis v OR SR alebo ŽR SR

DIČ: ..vyplní uchádzač..

IČ DPH: ..vyplní uchádzač..

Bankové spojenie: ..vyplní uchádzač..

Číslo účtu : ..vyplní uchádzač..

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej objednávateľ a poskytovateľ spolu ako „zmluvné strany“)

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil výzvou na predkladanie ponúk č. <vyplní VO>, zverejnenou vo Vestníku verejného obstarávania č. <vyplní VO> dňa <vyplní VO>, podlimitnú zákazku postupom podlimitnej zákazky bez využitia elektronického trhoviska s názvom „<vyplní VO>“. Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Servisnú zmluvu.

**2. Predmet Servisnej zmluvy**

2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi Servisné služby predstavujúce technickú podporu, konzultačné a implementačné služby pri zabezpečení prevádzky Centrálneho zálohovacieho systému špecifikovaného v prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Centrálny zálohovací systém“) v rozsahu a podľa špecifikácie poskytovaných služieb uvedenej v prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy a v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy.

2.2 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je ďalej záväzok objednávateľa riadne a včas poskytnutý predmet Servisnej zmluvy prevziať a zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu stanovenú v súlade s touto Servisnou zmluvou.

2.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne objednávateľovi službu konzultačné a implementačné služby v rozsahu 400 osobohodín počas trvania tejto Servisnej zmluvy. Na základe písomných objednávok objednávateľa.

**3. Cena za poskytované služby**

* 1. Ceny za poskytovanie servisných služieb podľa článku 2. tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a s vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
	2. Zmluvne dohodnuté ceny za poskytovanie servisných služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením tejto Servisnej zmluvy vrátané cestovných, stravných, ubytovacích nákladov spojené s poskytovaním služieb ako aj náklady spojené s vyhotovením dokumentácie.
	3. Všetky zmluvne dohodnuté ceny sú pevné ceny bez DPH, počas celej doby trvania tejto Servisnej zmluvy a sú nemenné za predpokladu, že nedôjde na základe rokovacieho konania k zníženiu ktorejkoľvek zo zmluvne dohodnutých cien. Zníženie zmluvne dohodnutej ceny môže byť vykonané na základe písomného číslovaného dodatku k Servisnej zmluve podpísaného oprávneným zástupcom každej zmluvnej strany.

**4. Platobné podmienky**

* 1. Cenu za poskytovanie služby Technickej podpory pri zabezpečení prevádzky Centrálneho zálohovacieho systému podľa tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške stanoveného mesačného paušálneho poplatku v súlade s prílohou č. 3 tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi bezodkladne po potvrdení mesačného výkazu o rozsahu poskytnutých služieb zo strany objednávateľa. Mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb potvrdený objednávateľom je prílohou faktúry.
	2. Cenu za poskytovanie konzultačných a implementačných služieb pri zabezpečení prevádzky Centrálneho zálohovacieho systému podľa tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške podľa skutočného rozsahu poskytnutých konzultačných a implementačných služieb potvrdeného v mesačnom výkaze o rozsahu poskytnutých služieb zo strany objednávateľa. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi bezodkladne po potvrdení mesačného výkazu o rozsahu poskytnutých služieb zo strany objednávateľa. Mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb potvrdený objednávateľom je prílohou faktúry.
	3. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru podľa tejto zmluvy do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
	4. Preddavky/záloha na predmet tejto Servisne zmluvy sa neposkytujú.
	5. Poskytovateľ k dohodnutej cene uplatní DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej tiež len „zákon o dani z pridanej hodnoty“) <text tejto vety platí pre domáceho uchádzača, ktorý je platiteľom DPH, domáci uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH a zahraničný uchádzač túto vetu odstráni>
	6. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa zákona o dani z pridanej hodnoty, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na prepracovanie alebo doplnenie a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia prepracovanej alebo doplnenej faktúry objednávateľovi. <text bodu 4.6 platí pre domáceho uchádzača, ktorý je platiteľom DPH, domáci uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH a zahraničný uchádzač text bodu 4.6 odstráni>
	7. Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania tejto Servisnej zmluvy poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne písomne informovať. Poskytovateľ vyhlasuje, že je konečným príjemcom dohodnutej ceny uvedenej v článku 3. tejto Servisnej zmluvy. <text bodu 4.7 platí pre zahraničného uchádzača, domáci uchádzač text bodu 4.7 odstráni>
	8. Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením tejto Servisnej zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy. < text bodu 4.8 platí len pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač text bodu 4.8 odstráni >
	9. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto Servisnej zmluvy, ani ich časti, na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou.

**5. Čas poskytovania a podmienky poskytovania servisných služieb**

* 1. Čas poskytovania servisných služieb je špecifikovaný v prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy. Za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy považuje časový úsek v pracovný deň od 7.00 h do 19.00 h.
	2. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi servisné služby v súlade s postupmi a v termínoch uvedených v prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy .
	3. Objednávateľ sa v opodstatnených prípadoch môže so poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe vyriešenia požiadavky ako je uvedené v prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
	4. V prípade, že počas riešenia požiadavky nastane situácia kedy Poskytovateľ požiada Objednávateľa o doplňujúce informácie, resp. analýzy potrebné pri riešení požiadavky, čas potrebný Objednávateľovi na zber a poskytnutie týchto informácii sa nezapočítava do času vyriešenia požiadavky.
	5. V prípade neakceptovania riešenia požiadavky Objednávateľom a následného opätovného otvorenia požiadavky na strane Poskytovateľa sa za celkový čas riešenia považuje súčet časov riešení požiadavky na strane Poskytovateľa až po odsúhlasenie vyriešenia požiadavky Objednávateľom.
	6. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, telefónu, a elektronickou poštou v súlade s prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy.

**6. Miesto plnenia Servisnej zmluvy**

* 1. Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení Servisnej zmluvy sú hlavné technologické pracovisko a záložné technologické pracovisko objednávateľa.
	2. Hlavné technologické pracovisko objednávateľa je umiestnené na adrese Národná banka Slovenska, Ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.
	3. Záložné technologické pracovisko objednávateľa je umiestnené na adrese Národná banka Slovenska, Tomášikova 28a, 820 09 Bratislava.
	4. Objednávateľ je oprávnený písomne zmeniť adresu miesta plnenia záložného technologického pracoviska uvedenú v bode 6.3 tohto článku na inú adresu v rámci mesta Bratislava bez zvýšenia ceny za poskytované služby. Nová adresa záložného technologického pracoviska je účinná odo dňa uvedeného v písomnom oznámení poskytovateľovi.

**7. Povinnosti poskytovateľa**

* 1. Poskytovateľ je povinný do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto Servisnej zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude počas trvania tejto Servisnej zmluvy partner spoločnosti Veritas Technologies LLC pre produkt Netbackup a oficiálny partner spoločnosti Hewlett Packard Enterprise Slovakia, s.r.o., IČO: 50 438 336 a spoločnosti Oracle
	Slovensko spol. s r. o., IČO: 35 690 721.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho osoby určené na plnenie tejto Servisnej zmluvy pri plnení Servisnej zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zástupcov objednávateľa o ktorých ich objednávateľ preukazateľne poučil.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy bude písomne informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, faxových číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie servisu v zmysle tejto Servisnej zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom Poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
	5. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a  za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
	6. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 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“) uviedol v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi uvedených v predchádzajúcej vete do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny. Poskytnutie predmetu Servisnej zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje poskytovateľa povinnosti a zodpovednosti za riadne plnenie predmetu Servisnej zmluvy v zmysle tejto Servisnej zmluvy.
	7. V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto Servisnej zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a  predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľa.
	8. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákona č. 315/2016 Z. z.“), ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
	9. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle prechádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v prílohe č. 4 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 7.7 tohto článku Servisnej zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy . Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
	10. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 7.8 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 5.000,- eur (slovom päť tisíc eur).
	11. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle 7.9 tohto článku Servisnej zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- eur (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
	12. Poskytovateľ podpisom tejto Servisnej zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
	13. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu doklady (pracovné zmluvy, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru v zmysle Zákonníka práce) a osobné údaje fyzických osôb prostredníctvom, ktorých plní zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby objednávateľ mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.
	14. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 7.12 tohto článku a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
	15. Poskytovateľ sa zaväzuje, že služby bude vykonávať výlučne prostredníctvom osôb uvedených v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
	16. Zmena osoby poskytovateľa určenej na plnenie tejto Servisnej zmluvy uvedenej v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy je možná na základe písomného oznámenia a následného písomného odsúhlasenia objednávateľom.
	17. Pri prípadnej zmene  osoby poskytovateľa určenej na plnenie tejto Servisnej zmluvy uvedenej v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy musí byť počas celej doby trvania zmluvy zabezpečená minimálne rovnocenná úroveň odbornosti, kvalifikácie a skúseností, úroveň ktorého bude objednávateľ posudzovať rovnakým spôsobom, aký bol použitý pre účely vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní zákazky, z ktorej vzišla táto Servisná zmluva.
	18. Poskytovateľ je povinný na svoje náklady bezodkladne vymeniť osobu určenú na plnenie tejto Servisnej zmluvy uvedenú v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nedbalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu. V tomto prípade sa bod 7.17 tohto článku použije primerane.
	19. V prípade nedodržania požiadaviek podľa bodu 7.16 a/alebo 7.17 a/alebo 7.18 tohto článku si objednávateľ môže uplatniť u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške
	5.000,- eur za každé jednotlivé porušenie.
	20. Nedodržanie týchto požiadaviek podľa bodu 7.16 a/alebo 7.17 a/alebo 7.18 tohto článku oprávňuje objednávateľa odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia písomného odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy z dôvodu podstatného porušenia Servisnej zmluvy poskytovateľovi.
	21. Objednávateľ si vyhradzuje právo komunikovať s poskytovateľom v slovenskom alebo českom jazyku.
	22. Objednávateľ poskytne dokumentáciu alebo informácie výlučne osobám poskytovateľa uvedeným v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy.

**8. Osobitné záväzky poskytovateľa**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii Centrálneho zálohovacieho systému zaznamená všetky zmeny a rozšírenia vykonané osobami poskytovateľa určenými na plnenie Servisnej zmluvy v Centrálnom zálohovacom systéme.
	2. Objednávateľ je oprávnený objednať ľubovoľný počet hodín konzultačných a/alebo implementačných služieb až do vyčerpania maximálneho rozsahu hodín konzultačných a/alebo implementačných služieb uvedených v článku 2. bode 2.3 tejto zmluvy. Objednávateľ si vyhradzuje právo nevyčerpať celý maximálny rozsah uvedený v článku 2. bode 2.3 tejto zmluvy a vyhradzuje si právo objednať poskytovanie konzultačných a/alebo implementačných služieb v rozsahu svojich reálnych potrieb do výšky maximálneho rozsahu uvedeného v článku 2. bode 2.3 tejto zmluvy.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude objednávateľovi predkladať mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb  technickej podpory, konzultačných a implementačných  služieb na odsúhlasenie v lehote najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý poskytovateľ bude fakturovať cenu za poskytovanie Servisných služieb. Tento výkaz bude obsahovať sumarizáciu počtu hlásení podľa priority a druhu požadovanej služby a tiež sumarizáciu riešených hlásení s vyhodnotením dodržania doby poskytnutia služby.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci služby technická podpora bude na polročnej báze vyhodnocovať vydávanie aktualizácii programového vybavenia všetkých častí Centrálneho zálohovacieho systému, informovať objednávateľa o ich vydaní a na základe rozhodnutia objednávateľa o implementácii zabezpečovať aktualizáciu programového vybavenia všetkých častí Centrálneho zálohovacieho systému.
	5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci služby technická podpora raz štvrťročne vykoná monitorovanie a vyhodnotenie funkčnosti a dostupnosti zariadení a vypracuje zoznam odporúčaných zmien, ktorý predloží objednávateľovi do 14 dní od skončenia príslušného štvrťroka, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
	6. Poskytovateľ bude v mieste objednávateľa vykonávať servisné služby prostredníctvom poverených osôb uvedených v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy, ktorí budú mať vytvorené požadované prístupy do Centrálneho zálohovacieho systému prostredníctvom vyhradených počítačov, ktoré zabezpečí objednávateľ pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Objednávateľ tieto prístupy odblokuje pre poverenú osobu uvedenú v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy na čas nevyhnutný pre vykonanie požadovanej činnosti. Po ukončení činnosti bude prístup opätovne zablokovaný.
	7. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny zoznam hardvéru a softvéru Centrálneho zálohovacieho systému , na ktorý poskytuje servisné služby a ktorý na požiadanie poskytne objednávateľovi.

**9. Povinnosti objednávateľa**

* 1. Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.
	2. Objednávateľ je povinný po podpísaní Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 5-tich kalendárnych dní poskytovateľa o personálnom obsadení poverených osôb objednávateľa, ktoré budú oprávnené žiadať o poskytnutie Servisných služieb poskytovateľa.
	3. Objednávateľ je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným osobám poskytovateľa uvedeným v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činností v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
	4. Objednávateľ sa zaväzuje odovzdať poskytovateľovi v závislosti od typu a  povahy vzniknutého problému v možnom rozsahu výtlačky obrazoviek, chybové hlásenia a kódy a iné podobné informácie alebo dokumenty v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
	5. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi prístup k Centrálnemu zálohovaciemu systému v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
	6. Objednávateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii Centrálneho zálohovacieho systému zaznamená všetky zmeny ktoré vykoná v Centrálnom zálohovacom systéme počas doby trvania tejto Servisnej zmluvy.
	7. Objednávateľ je povinný do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne informovať Poskytovateľa o kontaktných údajoch pre komunikáciu pri poskytovaní servisných služieb (e-mail, číslo telefónu). Zmena kontaktných údajov musí byť zaslaná druhej strane písomnou formou.

**10. Ochrana dôverných informácií**

* 1. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že bude vždy dverné informácie druhej zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto Servisnej zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo inak uvoľňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu. Za tretie strany nie sú považovaní subdodávatelia poskytovateľa a za tretie osoby nie sú považované osoby poskytovateľa uvedené v prílohe č. 4 tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ je povinný zaviazať subdodávateľov a osoby podieľajúcich sa na poskytovaní Servisných služieb pre objednávateľa v mene poskytovateľa rovnakými záväzkami mlčanlivosti ako svojich zamestnancov.

 Výsledok poskytovaných služieb, dokumenty v spojení s poskytovaním Servisných služieb alebo akýkoľvek dokument, materiál, myšlienka, údaje alebo iné informácie, ktoré boli preukázateľne vytvorené poskytovateľom, sa bude považovať za dôvernú informáciu poskytovateľa.

* 1. V rozsahu, v akom akýkoľvek dokument, materiál, údaje alebo iné informácie boli preukázateľne vytvorené objednávateľom, sprievodná dokumentácia k Centrálnemu zálohovaciemu systému a ostatné náležitosti k Centrálnemu zálohovaciemu systému sprístupnené poskytovateľovi pri plnení Servisnej zmluvy alebo predtým, sa bude považovať za dôvernú informáciu objednávateľa.
	2. Ďalej pod dôvernou informáciou obe zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely tejto Servisnej zmluvy.
	3. Dôverná informácia druhej zmluvnej strany však nezahŕňa nijaký dokument, materiál, údaje alebo inú informáciu, ktorá je alebo sa stáva verejne známou bez konania prijímajúcej zmluvnej strany (poskytovateľa alebo objednávateľa) v rozpore s touto Servisnou zmluvou. Na písomné požiadanie objednávateľa alebo poskytovateľa je druhá zmluvná strana po splnení predmetu tejto Servisnej zmluvy povinná vrátiť podklady, ktoré obdržala.
	4. Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe tejto Servisnej zmluvy, na dodržiavanie povinností podľa bodu 10.1, 10.2 a 10.3.
	5. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu Servisnej zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu Servisnej zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich styk s utajovanými skutočnosťami.
	6. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa publikovať prácu poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dňom odstúpenia od Servisnej zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka poskytovateľa.
	7. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávateľovi všetky hmotné nosiče Centrálneho zálohovacieho systému a ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k Centrálnemu zálohovaciemu systému, ktoré obdržal od objednávateľa.

**11. Porušenie Servisnej zmluvy a zmluvná pokuta**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 5.000,- eur v prípade, ak:
1. dôjde k omeškaniu poskytnutia služby Odstraňovanie porúch zariadení viac ako 1x v priebehu jedného kalendárneho mesiaca a/alebo,
2. poskytovateľ neodstráni poruchu Centrálneho zálohovacieho systému do 72 hod. od jej oznámenia poskytovateľovi a/alebo,
3. poskytovateľ v priebehu jedného kalendárneho roka nedodrží požadovaný čas na poskytnutia služby Odstraňovanie porúch zariadení viac ako 3x.
	1. V prípade omeškania objednávateľa s platením faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,02 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
	2. Zmluvné pokuty a úroky z omeškania podľa tejto zmluvy sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré by zmluvným stranám vznikli porušením zmluvných povinností.
	3. Zmluvné pokuty podľa tejto Servisnej zmluvy sa fakturujú zmluvnými stranami priebežne a sú splatné do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry druhej zmluvnej strane.

**12. Zodpovednosť za škodu a obmedzenia**

* 1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s poskytnutím predmetu tejto Servisnej zmluvy, a to najmä:

a) Vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť Centrálneho zálohovacieho systému alebo ich jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, ak nebudú modifikované objednávateľom, ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti Centrálneho zálohovacieho systému uvedenému v sprievodnej dokumentácií Centrálneho zálohovacieho systému , ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto Servisnej zmluvy.

b) Takým spôsobom zapríčinené následné škody, škody z ušlého zisku, straty dát alebo porušenia technických zariadení.

c) Škody vzniknuté iným nedovoleným činom, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy.

**13. Doba platnosti Servisnej zmluvy, ukončenie Servisnej zmluvy**

* 1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na obdobie 5 (slovom piatich) rokov od dátumu nadobudnutia jej účinnosti.
	2. Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť:
	3. vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán,
	4. jednostranným odstúpením jednej zo zmluvných strán z dôvodu podstatného alebo nepodstatného porušenia tejto Servisnej zmluvy,
	5. výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia písomnej výpovede poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ objednávateľovi povinný po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce z tejto Servisnej zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy,
	6. odstúpením podľa bodu 13.8 tohto článku, alebo
	7. odstúpením objednávateľa v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
	8. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Servisnej zmluvy v súlade s § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
	9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností jednou zmluvnou stranou, druhá zmluvná strana má právo okamžite odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy.
	10. Za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy podľa predchádzajúceho ustanovenia sa považujú jednotlivo nasledovné porušenia Servisnej zmluvy:
		1. ak poskytovateľ nebude plniť pokyny objednávateľa, ktoré majú vplyv na kvalitu služieb,
		2. ak poskytovateľ nedodrží čas poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy,
		3. ak poskytovateľ neodstráni poruchu Centrálneho zálohovacieho systému do 144 hodín od jej oznámenia poskytovateľovi,
		4. ak poskytovateľ poruší záväzok mlčanlivosti podľa článku 10. tejto Servisnej zmluvy,
		5. omeškanie objednávateľa s plnením finančných záväzkov vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy trvajúce dlhší čas ako 90 dní,
		6. ak poskytovateľ poruší zákaz nelegálnej práce alebo nelegálneho zamestnávania v zmysle právneho poriadku Slovenskej republiky,
		7. ak je na poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie, alebo ak poskytovateľ vstúpi do likvidácie, alebo mu bol ustanovený správca majetku, alebo
		8. podstatné porušenia Servisnej zmluvy definované v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy.
	11. Za nepodstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy sa považuje každé jednotlivé porušenie Servisnej zmluvy, okrem porušení Servisnej zmluvy definovaných v tejto Servisnej zmluve ako podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy. V prípade nepodstatného porušenia tejto Servisnej zmluvy je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy len v prípade, že zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nesplní svoju zmluvnú povinnosť ani napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu primeranej dodatočnej lehoty, ktorá jej bola na to poskytnutá. V písomnom upozornení musí byť podrobne špecifikované porušenie zmluvnej povinnosti ako aj upozornenie na právo odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote. V prípade neodstránenia porušenia ani v dodatočnej lehote má zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy doručením písomného oznámenia o odstúpení od tejto Servisnej zmluvy druhej zmluvnej strane.
	12. V prípade, že ktorákoľvek strana odstúpi od tejto Servisnej zmluvy, musí písomné odstúpenie od Servisnej zmluvy doručiť druhej strane. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Servisnej zmluvy druhej zmluvnej strane.
	13. Každá zo zmluvný strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ jej to umožňuje zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
	14. Zároveň s právom na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. vzniká objednávateľovi aj právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur (slovom jeden tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., pričom toto právo zaniká, ak objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu.

**14. Záverečné ustanovenia**

* 1. Akékoľvek zmeny tejto Servisnej zmluvy vyžadujú písomnú formu a súhlas zmluvných strán. Táto Servisná zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v článku 1. tejto Servisnej zmluvy a v prípade ich zmeny je povinná tá strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3 pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Akákoľvek písomnosť podľa tejto Servisnej zmluvy bude považovaná za riadne doručenú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať.
	3. Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto Servisnej zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
	4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto Servisnou zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispejú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
	5. Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
	6. V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
	7. V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Servisnej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Príslušné ustanovenie Servisnej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
	8. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovej adrese objednávateľa: https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov.
	9. Táto Servisná zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ dostane štyri vyhotovenia a poskytovateľ dostane dve vyhotovenia.
	10. Súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – Popis Centrálneho zálohovacieho systému,

Príloha č. 2 – Špecifikácia a čas poskytovanie servisných služieb,

Príloha č. 3 – Špecifikácia ceny,

Príloha č. 4 – Zoznam osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy a zoznam subdodávateľov poskytovateľa.

* 1. Táto Servisná zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto Servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, pričom poskytovateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za poskytovateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto Servisnej zmluve a vo faktúrach poskytovateľa, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám; tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
	2. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sú oprávnené uzavrieť túto Servisnú zmluvu, a že táto Servisná zmluva nebola uzavretá za nevýhodných ani nevyhovujúcich podmienok pre žiadnu zmluvnú stranu. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sa s touto Servisnou zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, súhlasia s ňou, zaväzujú sa ustanovenia tejto Servisnej zmluvy plniť, pričom zmluvné strany na znak toho, že táto Servisná zmluva je určitá, zrozumiteľná a zodpovedá ich slobodnej vôli, vlastnoručne podpísali túto Servisnú zmluvu prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov.

Za objednávateľa: Za poskytovateľa:

V <vyplní VO>, dňa <vyplní VO> V <vyplní uchádzač>, dňa <vyplní uchádzač>

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

<vyplní VO> <vyplní uchádzač>

<vyplní VO> <vyplní uchádzač>

**Príloha č. 1 k Servisnej zmluve č. Z-014.10.1006.00**

**Popis Centrálneho zálohovacieho systému**

Centrálny zálohovací systém s programovým vybavením Veritas Netbackup zabezpečuje napríklad:

1. zálohy a obnovy IS a IT infraštruktúry pozostávajúcej z Windowsových a Linuxových serverov, Oracle databáz, VMware serverov. Lotus Notes a ďalšie,
2. OffSite zálohy,
3. granulárne zálohy a obnovy pre MS Active Directory, MS SharePoint, MS Exchange, MS SQL.

Centrálny zálohovací systém pozostáva z nasledovných komponentov:

1. programové vybavenie Veritas Netbackup verzia 8.1.1 a vyššia, clustrové riešenie master servera, teda jeden server na hlavnom technologickom pracovisku podľa bodu 6.2 Servisnej zmluvy (ďalej len „HTP") druhý na záložnom technologickom pracovisku podľa bodu 6.3 Servisnej zmluvy (ďalej len „ZTP“) na platforme RHEL 7.5 a vyššia, Veritas Infoscale 7.4 a vyššia a server v tretej lokalite na území SR ako OffSite záloha pomocou technológie Netbackup Air, media servery prevádzkované na platformách Windows 2008 a vyššia, RHEL 7.5, a vyššia, Oracle Linux 6.10 a vyššia, client servery naprieč všetkými spomenutými platformami, zálohovanie VMware vCenter VCSA 6.7 Update 2 a vyššia VMware servery na plaforme ESXi 6.5 Update2 a vyššia,
2. programové vybavenie pre 2 páskové knižnice Oracle StorageTek SL150 (jedna na HTP druhá na ZTP),
3. programové vybavenie pre 2 VTL HPE StoreOnce 5100 System verzia 3.16.3-1730.1 a vyššia (jedna na HTP druhá na ZTP).

**Príloha č. 2 k Servisnej zmluve č. Z-014.10.1006.00**

**Špecifikácia a čas poskytovania servisných služieb**

**Technická podpora**

Rozsah technickej podpory:

1. on site podpora v mieste plnenia Servisnej zmluvy, 5 dní v týždni od 7:00 do 19:00hod
2. Popis služby :
3. na polročnej báze vyhodnocovanie vydávania aktualizácií programového vybavenia všetkých komponentov Centrálneho zálohovacieho systému podľa prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, informovanie objednávateľa o ich vydaní a na základe rozhodnutia objednávateľa o implementácii zabezpečovanie aktualizácie programového vybavenia všetkých komponentov Centrálneho zálohovacieho systému
4. vykonávanie konfigurácie a zmien konfigurácie zariadení podľa požiadaviek objednávateľa
5. súčasťou služby je aj úprava existujúcej dokumentácie a zapracovanie vykonaných zmien
6. aspoň raz štvrťročne vykonanie monitorovania a vyhodnotenia funkčnosti a dostupnosti zariadení všetkých komponentov Centrálneho zálohovacieho systému (podľa prílohy č. 1 Servisnej zmluvy) a vypracovanie zoznamu odporúčaných zmien, ktorý bude predložený objednávateľovi na odsúhlasenie do 14 dní od ukončenia príslušného štvrťroka, pokiaľ nebude dohodnuté inak. Odsúhlasené zmeny budú následne implementované poskytovateľom do 30 dní.
7. riešenie incidentov vzniknutých pri prevádzke Centrálneho zálohovacieho systému, s garantovaným odstránením poruchy:
	1. v prípade že príde k úplnej nedostupnosti služieb poskytovaných Centrálnym zálohovacím systémom, takáto porucha musí byť odstránená do 4 hodín od jej nahlásenia
	2. v prípade nefunkčnosti časti systému pričom systém z väčšej časti bude plniť svoju funkciu, chyba musí byť odstránená do 8 hodín od nahlásenia.

**Konzultačné a implementačné služby**

Rozsah konzultačných a implementačných služieb:

* + prostredníctvom telefónu, elektronicky (napr. email), on site na žiadosť objednávateľa,  v pracovných dňoch, realizácia požiadavky na konzultačnú, alebo implementačnú službu najneskôr do troch pracovných dní od uplatnenia požiadavky.

Popis konzultačných a implementačných služieb:

* + poskytovanie konzultácií pre všetky komponenty Centrálneho zálohovacieho systému a vykonávanie implementácií na ktoromkoľvek komponente Centrálneho zálohovacieho systému v súlade s požiadavkou.

Poskytovanie konzultačných a implementačných služieb bude prebiehať nasledovným postupom:

1. Objednávateľ vypracuje požiadavku s podrobnou špecifikáciou požadovaných konzultačných a/alebo implementačných služieb a požadovanými výstupmi a doručí ju poskytovateľovi;
2. Poskytovateľ odhadne náročnosť a vypracuje ponuku s počtom hodín potrebných na splnenie požiadavky objednávateľa na konzultačné a/alebo implementačné služby a doručí ju objednávateľovi do 3 dní odo dňa doručenia požiadavky poskytovateľovi;
3. Objednávateľ zhodnotí ponuku a rozhodne či ponuku prijme alebo odmietne;
4. V prípade prijatia ponuky objednávateľ vystaví objednávku podľa ponuky a doručí ju poskytovateľovi.

Nahlasovanie incidentov a požiadaviek na technickú podporu, konzultačné a implementačné služby bude prebiehať formou emailu na poskytovateľom písomne stanovenú mailovú adresu a telefonicky. Zmluvné strany bezodkladne po nadobudnutí účinnosti Servisnej zmluvy písomne dohodnú postup Nahlasovanie incidentov a požiadaviek na technickú podporu, konzultačné a implementačné služby v súlade s touto Servisnou zmluvou.

**Príloha č. 3 k Servisnej zmluve č. Z-014.10.1006.00**

**Špecifikácia ceny**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Popis | Cena v eur bez DPH  |
| Technická podpora  |
| P | 1 | paušálny mesačný poplatok za poskytovanie technickej podpory  | *< Vyplní uchádzač>* |
| Konzultačné a implementačné a služby |
| P | 2 | poplatok za poskytovanie 1 osobohodiny konzultačných a/alebo implementačných služieb | *< Vyplní uchádzač>* |

**Príloha č. 4 k Servisnej zmluve č. Z-014.10.1006.00**

**Zoznam osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy a zoznam subdodávateľov poskytovateľa**

**Zoznam osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy**

*< Vyplní uchádzač – v tabuľke uvedie meno* *osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy, funkciu v projekte a kontaktné údaje, počet riadkov doplní uchádzač podľa potreby>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Funkcia | Mobilné alebo telefónne číslo | E-mailová adresa |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |

**Zoznam subdodávateľov poskytovateľa**

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača, aby najneskôr v čase uzavretia Servisnej zmluvy uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra;

2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Počet riadkov doplní uchádzač podľa potreby.

Úspešný uchádzač môže pridať toľko riadkov v tabuľke koľko potrebuje.

V prípade, ak úspešný uchádzač nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| p.č. | Obchodné meno, sídlo subdodávateľa a IČO | Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia) |
| 1. | *<vyplní uchádzač>* | *<vyplní uchádzač>* |
| 2. | *<vyplní uchádzač>* | *<vyplní uchádzač>* |
| 3. | *<vyplní uchádzač>* | *<vyplní uchádzač>* |