|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| zmluva o poskytovaní služby  (lokálnej podpory ICT) | | |
| uzavretá podľa ust. § 99 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  (ďalej len „Zmluva”) | | |
| **1. Objednávateľ** | **SPP – distribúcia, a.s.** |
| Sídlo | Plátennícka 19013/2, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov |
| Zapísaná v | Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č.: 3481/B |
| IČO | 35 910 739 |
| IČ DPH | SK2021931109 |
| DIČ | 2021931109 |
| Bankové spojenie I. | Tatra banka, a.s. |
| Číslo účtu | 2627712668/1100 |
| SWIFT (BIC) | TATRSKBX |
| IBAN | SK64 1100 0000 0026 2771 2668 |
| Bankové spojenie II. | Všeobecná úverová banka, a.s. |
| Číslo účtu | 1119353/0200 |
| SWIFT (BIC) | SUBASKBX |
| IBAN | SK74 0200 0000 0000 0111 9353 |
| Zastúpená |  |
| (ďalej len „Objednávateľ alebo SPP-D“) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Poskytovateľ** | *[doplniť]* |
| Sídlo | *[doplniť]* |
| Zapísaná v | Obchodnom registri *[doplniť]* súdu *[doplniť]*, Oddiel: *[doplniť]*, Vložka č.: *[doplniť]* |
| IČO | *[doplniť]* |
| IČ DPH | *[doplniť]* |
| DIČ | *[doplniť]* |
| Bankové spojenie | *[doplniť]* |
| Číslo účtu | *[doplniť]* |
| SWIFT (BIC) | *[doplniť]* |
| IBAN | *[doplniť]* |
| Zastúpená | *[doplniť]* |
| (ďalej len „Poskytovateľ“) |  |
| (ďalej spolu tiež „zmluvné strany” alebo osobitne „zmluvná strana”) | |

Úvodné ustanovenia

* 1. Účelom, za ktorým Objednávateľ s Poskytovateľom uzatvára túto Zmluvu, je záujem Objednávateľa na riadnom a včasnom poskytovaní služieb lokálnej podpory prevádzky ICT tak, aby Používateľom bolo zabezpečené riadne a bezporuchové používanie Zariadení a včasné a riadne riešenie Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu.
  2. Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok procesu verejného obstarávania, postupom rokovacieho konania so zverejnením, vyhláseného Objednávateľom pod názvom [●] a zverejneného vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] zo dňa [●], značka [●] – [●].
  3. Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje uvedené v Zmluve sú v súlade so skutočným stavom ku dňu uzavretia Zmluvy.
  4. Poskytovateľ vyhlasuje, že:
     1. je oprávnený vykonávať všetky činnosti, na ktoré sa zaviazal v tejto Zmluve, resp. že výkon činností, na ktoré Poskytovateľ nie je oprávnený, zabezpečí prostredníctvom osôb, ktoré oprávnenie na výkon predmetných činností majú,
     2. má dostatočné personálne a technické kapacity potrebné na riadne a včasné plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
     3. spĺňa všetky požiadavky kladené Právnymi predpismi na výkon činností podľa tejto Zmluvy,
     4. číslo bankového účtu Poskytovateľa je oznámené v zmysle § 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o DPH“).

Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi kedykoľvek počas trvania Zmluvy preukázať, že spĺňa požiadavky a vyhlásenia v zmysle tejto Zmluvy.

* 1. Pojmy písané veľkými začiatočnými písmenami a používané v Zmluve alebo dokumentácii, ktorá súvisí so Zmluvou, majú význam, ktorý je definovaný v Zmluve, najmä v tomto bode a Prílohe č. 2 Zmluvy, alebo v inej dokumentácii, ktorá súvisí so Zmluvou. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že definovaný pojem písaný s veľkými začiatočnými písmenami môže byť v Prílohe č. 2 a/alebo v inej dokumentácii týkajúcej sa Zmluvy písaný aj s malými začiatočnými písmenami, pričom ak z logického výkladu vyplýva, že ide o pojem definovaný v Zmluve, má Zmluvou definovaný význam bez ohľadu na to, či je písaný s veľkým alebo malým začiatočným písmenom. V zmysle tejto Zmluvy:

**Akceptačný protokol** znamená dokument, ktorý slúži v rámci akceptačného konania na odsúhlasenie a schválenie Služieb.

**Asistenčné obdobie** znamená obdobie po ukončení poskytovania Služby, počas ktorého je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi na základe jeho výzvy súčinnosť po spätnom prevzatí Služby, a to v trvaní najviac troch mesiacov odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa.

**Autorský zákon** znamená zákon č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov

**BOZP** znamená bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci.

**EÚ** znamená Európska únia.

**Incident** znamenáudalosť, ktorá môže zapríčiniť prerušenie alebo obmedzenie funkčnosti alebo prevádzky ICT, jej častí alebo obmedzenie jej kvality, najmä nie však výlučne porucha Zariadenia, porucha SW, nefunkčnosť MFA.

**ICT** znamená súhrn informačnej a komunikačnej technológie a informačných systémov Objednávateľa (Zariadenia, operačný systém, aplikácie a SW), vo vzťahu ku ktorým poskytuje Poskytovateľ Službu – lokálnu podporu prevádzky ICT.

**Koncová Stanica** znamená súhrn Zariadení vrátane operačného systému, aplikácií a SW používaných Používateľom.

**Koncové Zariadenie** znamená mobilné (prenosné) počítače – notebooky, pevné (stolné) počítače, akékoľvek mobilné zariadenia, ktoré používajú pracovníci Objednávateľa pri svojich pracovných činnostiach (najmä PDA, mobilné telefóny a iné), mobilné počítače – tablety.

**Lokalita** znamená pracovisko Objednávateľa v rámci územia SR, na ktorom sa nachádzajú Koncové Stanice a zoznam pracovísk je uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy, túto časť Prílohy č. 2 je možné meniť jednostranným písomným oznámením Objednávateľa doručeným Poskytovateľovi bez potreby uzavretia písomného dodatku.

**Meracie obdobie** znamená obdobie, za ktoré sa vyhodnocuje požadovaná úroveň jednotlivých činností Služby, pričom týmto obdobím je kalendárny mesiac.

**Náhradný diel** znamená náhradný diel slúžiaci na opravu Zariadenia a/alebo týmto pojmom môže byť označený aj taký komponent pripájaný k Zariadeniu, ktorý slúži na jeho užívanie (napr. klávesnica, myš, servisné HDD, napájacie zdroje, baterky do notebookov a pod.).

**Občiansky zákonník** znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

**Obchodný zákonník** znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

**OOPP** znamená osobné ochranné pracovné prostriedky.

**OPP** znamená ochranu pred požiarmi.

**Plán spätného prevzatia Služby** znamená dokument, v ktorom sú popísané činnosti, ktoré je Poskytovateľ povinný vykonať v rámci spätného prevzatia Služby Objednávateľom alebo Objednávateľom určenou osobou.

**Požiadavka** znamená požiadavku Objednávateľa na vykonanie Služby Poskytovateľom, ktorá nie je vzhľadom na svoj charakter vykonávaná priebežne, a ktorá je rôzna od Incidentu a od Požiadavky na zmenu, a je definovaná v Prílohe č. 2 Zmluvy.

**Požiadavka na zmenu** znamená požiadavku Objednávateľa na vykonanie Služby Poskytovateľom, ktorá nie je vzhľadom na svoj charakter vykonávaná priebežne, a ktorá je rôzna od Incidentu a od Požiadavky, a je definovaná v Prílohe č. 2 Zmluvy.

**Používateľ** znamená koncový používateľ Zariadení, ktorým je najmä, nie však výlučne pracovník Objednávateľa, ktorý Koncovú Stanicu využíva.

**Podklady** znamenajú všetky informácie a/alebo materiály, dokumenty, doklady, atď. poskytnuté Poskytovateľovi zo strany Objednávateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy, v ktorých sú obsiahnuté požiadavky Objednávateľa na predmet plnenia podľa tejto Zmluvy a/alebo v súlade s ktorými je potrebné Službu vykonávať, bez ohľadu na to, či sú fyzicky pripojené k tejto Zmluve ako Príloha č. 2 a/alebo iná príloha tejto Zmluvy.

**Pokyny** znamenajú pokyny Objednávateľa týkajúce sa vykonávania Služby Poskytovateľom, ktorými je Poskytovateľ pri vykonávaní Služby viazaný a vo vzťahu ku ktorým je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s touto Zmluvou.

**Požadovaná úroveň poskytovanej Služby** (ďalej v texte Príloh označovaná aj ako „**SLA**“) znamená úroveň požadovanú Objednávateľom vo vzťahu k predmetu plnenia vyhodnocovanú na základe parametrov špecifikovaných v tejto Zmluve (Dostupnosť, Fix time a Response time).

**Pracovníci Objednávateľa/Poskytovateľa** (písané malými začiatočnými písmenami) znamenajú všetky osoby vystupujúce pri plnení Zmluvy na strane príslušnej zmluvnej strany, a Zmluva týmto pojmom súhrnne označuje zamestnancov príslušnej zmluvnej strany a/alebo subdodávateľa, alebo osoby v obdobnom pomere k príslušnej zmluvnej strane a/alebo subdodávateľovi, alebo akékoľvek tretie osoby konajúce v mene príslušnej zmluvnej strany a/alebo subdodávateľa.

**Právne predpisy** znamenajú všetku národnú (alebo štátnu) legislatívu Slovenskej republiky, vrátane aplikovateľnej legislatívy Európskej únie, nariadenia, vyhlášky a ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy legálne ustanovených orgánov verejnej moci ako aj medzinárodné zmluvy a dohovory, ktorými je Slovenská republika viazaná.

**Preberací protokol** znamená dokument potvrdzujúci odovzdanie a prevzatie plnenia v zmysle Zmluvy.

**Preberanie Služby lokálnej podpory** znamená činnosti vykonávané podľa pravidiel uvedených v Podkladoch a podľa požiadaviek a Pokynov Objednávateľa, ktoré spočívajú v procese odovzdávania a preberania Služby od predchádzajúceho poskytovateľa Služby tzv. tranzícia a v procese vykonávania skúšobnej prevádzky Služby a ktorých vykonanie je nevyhnutným predpokladom na poskytovanie ostatných činností Služby.

**Príručný Sklad** znamenámiesto na skladovanie Zariadení, Náhradných dielov a/alebo Spotrebného materiálu určené a zabezpečené (obstarané) zo strany Poskytovateľa tak, aby Poskytovateľ poskytoval Službu v Požadovanej úrovni poskytovanej Služby.

**Služba** znamená súhrn činností Poskytovateľa pri poskytovaní služieb lokálnej podpory prevádzky ICT vykonávaných na základe tejto Zmluvy vrátane Súvisiacich činností a spracúvania Dokumentácie. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že pojem Služba môže byť v Prílohe č. 2 a/alebo v inej dokumentácii týkajúcej sa Zmluvy písaný aj s malým začiatočným písmenom, a tak v jednotnom ako aj v množnom čísle. Pre vylúčenie pochybností sa taktiež uvádza, že tam kde sa v Zmluve hovorí o vykonaní Služby, má sa na mysli vykonanie Služby ako celku a/alebo ktorejkoľvek jej časti v zmysle logického výkladu Zmluvy.

**Služby poskytované na vyžiadanie** znamenajú činnosti Poskytovateľa, ktoré sú nad rámec činností špecifikovaných ako súčasť Služby poskytovanej za Cenu mesačného paušálu podľa tejto Zmluvy, ktorých vykonávanie Poskytovateľ bežne zabezpečuje v rámci predmetu svojho podnikania, a ktorých cena je špecifikovaná v tejto Zmluve.

**Služby súčinnosti** znamenajú najmä činnosti spočívajúce v technickej a konzultačnej podpore Objednávateľa, alebo činnosti vykonávané v rámci Služby, ale v čase od 17:00 hod do 7:00 hod, alebo iné obdobné činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v Zmluve, avšak vykonávanie ktorých mal Poskytovateľ v čase uzavretia Zmluvy pri vynaložení odbornej starostlivosti predpokladať, resp. ktoré možno od neho ako Poskytovateľa v kontexte vymedzenia predmetu plnenia dôvodne očakávať.

**SR** znamená Slovenská republika.

**Súvisiace činnosti** znamenajú akékoľvek činnosti Poskytovateľa, ktoré sú vykonávané v súvislosti s realizáciou Služby v zmysle tejto Zmluvy, resp. v rozsahu na zabezpečenie splnenia účelu tejto Zmluvy.

**Spotrebný materiál** znamená také komponenty Zariadení, ktorých pravidelná výmena je predpokladom ich riadneho fungovania.

**Zariadenia** sú všeobecný pojem pre Periférne Zariadenie, Reprografické Zariadenie, Komunikačnú techniku, Komunikačné zariadenia a Koncové Zariadenie v zmysle kontextu v akom je pojem v Zmluve použitý.

* 1. Nadpisy v Zmluve majú iba informatívny charakter a slúžia na lepšiu orientáciu v texte Zmluvy a nemajú vplyv na výklad jej ustanovení.

**Predmet Zmluvy**

**Služba**

* 1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať pre Objednávateľa služby lokálnej podpory prevádzky ICT (ďalej len „Služba“) bližšie špecifikované v tomto článku Zmluvy a/alebo v Prílohách Zmluvy a záväzok Objednávateľa vykonanú Službu prevziať a zaplatiť za Službu dohodnutú cenu.
  2. Súčasťou Služby je v rozsahu v zmysle tejto Zmluvy, inak v rozsahu potrebnom na splnenie účelu Zmluvy:
     1. Preberanie Služby lokálnej podpory (bližšie špecifikované v časti 2.10 Prílohy č. 2 Zmluvy (Podklady) a v Pokynoch Objednávateľa);
     2. Služby testlabu (bližšie špecifikované v bode 2.2 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     3. Podpora prevádzky Koncových Zariadení (bližšie špecifikovaná v bode 2.3 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     4. Podpora prevádzky Periférnych Zariadení (bližšie špecifikovaná v  bode 2.4 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     5. Podpora prevádzky Reprografických Zariadení (bližšie špecifikovaná v bod 2.5 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     6. Podpora prevádzky Komunikačnej techniky a Komunikačných zariadení (bližšie špecifikovaná v bode 2.6 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     7. Operačný systém, Aplikácie a Softvér (bližšie špecifikované v bode 2.9 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy).
  3. Súčasťou Služby je vykonávanie Súvisiacich činností v rozsahu v zmysle tejto Zmluvy, inak v rozsahu potrebnom na splnenie účelu Zmluvy, ktorých súčasťou sú:
     1. Všeobecné činnosti v oblasti skladovania (podľa špecifikácie v bode 2.1 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     2. Service Desk (podľa špecifikácie v bode 2.7 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy);
     3. Činnosti týkajúce sa Spotrebného materiálu (podľa špecifikácie v bode 2.8 časti 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy),
     4. Poučenie Používateľov na používanie Koncových Zariadení (okrem poučenia k systémovému softvérovému vybaveniu), v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 2 a/alebo podľa Pokynu Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ vykoná po odovzdaní Koncových Zariadení Používateľovi.
  4. Súčasťou Služby je aj vypracovanie Dokumentácie k plneniam poskytovaným v zmysle tejto Zmluvy v rozsahu a členení v zmysle tejto Zmluvy, najmä v rozsahu predpokladanom v prílohách tejto Zmluvy, inak v rozsahu potrebnom na splnenie účelu Zmluvy.
  5. Súčasťou plnenia v zmysle tejto Zmluvy sú aj Služby súčinnosti vykonávané v rozsahu 56 Človekohodín/mesiac za Cenu mesačného paušálu, a to v termínoch v zmysle bodu 3.5 Zmluvy, nad tento rozsah sú Služby súčinnosti vykonávané v rámci Služby poskytovanej na vyžiadanie. Rozsah Služieb súčinnosti za Cenu mesačného paušálu nevyčerpaný v príslušnom kalendárnom mesiaci je prenositeľný do ďalších období trvania Zmluvy, a to počas obdobia celého nasledujúceho roka (nasledujúcich 12 mesiacov). Ak v príslušnom kalendárnom mesiaci neboli zo strany Poskytovateľa poskytnuté Služby súčinnosti v rozsahu predpokladanom Zmluvou (56 Človekohodín), Objednávateľ je oprávnený uplatniť právo na ich poskytnutie v ďalšom období jedného roka (počas ďalších nasledujúcich 12 mesiacoch) trvania Zmluvy v zmysle predchádzajúcej vety. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že ak sa v Zmluve alebo jej Prílohách uvádza pojem spolupráca/súčinnosť, ide o činnosť vykonávanú ako súčasť Služby a/alebo Súvisiacich činností a nejde o činnosť spadajúcu pod definíciu Služieb súčinnosti.
  6. Súčasťou Služby nie je:
     1. Dodávanie Náhradných dielov a/alebo Spotrebného materiálu, ktoré bude zabezpečovať Objednávateľ prostredníctvom ním určených osôb;
     2. Poskytovanie hlasových služieb, služby LAN/WAN a IP telefónia;
     3. Poskytnutie softvéru pre účely činnosti Service Desku.

**Služby poskytované na vyžiadanie**

* 1. Súčasťou plnenia v zmysle tejto Zmluvy je aj poskytovanie Služby poskytovanej na vyžiadanie, a to na základe osobitnej objednávky v termíne a za cenu podľa Zmluvy alebo objednávky, a záväzok Objednávateľa tieto Služby poskytované na vyžiadanie prevziať a zaplatiť Cenu Služieb poskytovaných na vyžiadanie (ďalej v texte tejto Zmluvy, kde nie je účelné rozlišovať plnenia poskytované nad rámec Služby, spoločne pre Služby a Služby poskytované na vyžiadanie platí aj len všeobecné označenie „Služby“).
  2. Služby poskytované na vyžiadanie budú poskytované na základe uzavretých čiastkových zmlúv k Zmluve. Návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy môže mať aj formu objednávky, pričom doručenie objednávky zo strany Objednávateľa je návrhom na uzavretie čiastkovej zmluvy v zmysle tejto Zmluvy bez ohľadu na to, či je táto objednávka podpísaná Objednávateľom, ak bude doručená spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve (ďalej spoločne pre návrh na uzavretie čiastkovej zmluvy a objednávku len „Objednávka“) a potvrdenie Objednávky zo strany Poskytovateľa je akceptáciou tohto návrhu. Neakceptovanie Objednávky Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.

**Vykonávanie a odovzdanie Služby**

**Doba poskytovania Služby a lehota na vykonanie Služby**

* 1. Poskytovateľ je povinný začať vykonávať Preberanie Služby lokálnej podpory odo dňa nasledujúceho po dni uzavretia tejto Zmluvy tak, aby činnosti Služby rôzne od Preberania Služby lokálnej podpory začal vykonávať najneskôr do 8 týždňov odo dňa nasledujúceho po dni uzavretia tejto Zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje do 7 dní odo dňa začatia vykonávania Preberanie Služby lokálnej podpory vypracovať a predložiť Objednávateľovi na schválenie podrobný Harmonogram vykonávania Preberania Služby lokálnej podpory. Poskytovateľ je povinný vypracovať Harmonogram v súčinnosti s Objednávateľom určenou osobou (t.j. s predchádzajúcim poskytovateľom Služby, ktorý bude Službu odovzdávať) a je povinný upraviť Harmonogram v súlade s pripomienkami Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Preberanie Služby lokálnej podpory v lehotách podľa schváleného Harmonogramu.
  3. Poskytovateľ je povinný začať vykonávať činnosti Služby rôzne od Preberania Služby lokálnej podpory dňa najneskôr do 8 týždňov odo dňa nasledujúceho po dni uzavretia tejto Zmluvy, pričom tento deň sa považuje za Deň začatia poskytovania Služby (ďalej len „Deň začatia poskytovania Služby“). Poskytovateľ môže pristúpiť k vykonávaniu činností Služby rôznych od Preberania Služby lokálnej podpory až po podpise Akceptačného protokolu Objednávateľom, ktorým Objednávateľ potvrdil vykonanie Preberania Služby lokálnej podpory.  Objednávateľ v prípade splnenia podmienok podpíše Akceptačný protokol v lehote 7 dní odo dňa písomnej výzvy Poskytovateľa na jeho podpis.
  4. Podrobný spôsob oznamovania a schvaľovania Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu stanovuje dokument Riadenie a prevádzkový model, ktorý tvorí Prílohu č. 4 Zmluvy.
  5. Poskytovateľ je povinný poskytovať Službu (vrátane Služieb súčinnosti) priebežne a podľa potreby Objednávateľa na základe podnetov/žiadostí (Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu) tzv. vyvolané udalosti počas pracovných dní od 07:00 hod do 17:00 hod a v prípade požiadavky Objednávateľa aj mimo tieto hodiny (t.j. od 17:00 hod do 07:00 hod) ako tzv. Služby súčinnosti. Lehoty na riešenie a vyriešenie Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu (fix time, response time, atď.) stanovuje vo svojej časti 2.2 Príloha č. 2 Zmluvy. Poskytovateľ je povinný podnety/žiadosti vyriešiť (t.j. poskytnúť konečné riešenie Incidentu, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu a informáciu o vyriešení – v Servis Desku stav „oznámiť vyriešené“) vo fix time (v Čase konečného vyriešenia). Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby poskytovania Služby udržiavať vlastné podporné (support/hot-line) centrum s definovanými procesmi podpory s garantovaným časom prijatia hovoru do 60 sekúnd a režimom prevádzky 10x5 (10 hodín denne 5 dní v týždni) pre zabezpečenie intenzívnej a okamžitej podpory. V prípade porušenia limitu na prijatie hovoru podľa predchádzajúcej vety má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10,- € za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať jednotné kontaktné miesto (e-mail, adresa, tel. číslo) na nahlasovanie podnetov/žiadostí pre poskytovanie Služby v zmysle tejto Zmluvy. Zmluvné strany pre vylúčenie pochybností uvádzajú, že v prípade, ak dôjde k prehodnoteniu a zmene typu nahláseného podnetu/žiadosti na riešenie na iný typ alebo typy (napr. pôvodne nahlásená Požiadavka bola zmenená/prehodnotená na Incident), z hľadiska prácnosti sa to považuje za jeden podnet/žiadosť na riešenie Objednávateľa, a to aj v prípade, ak musí byť následne opätovne zadaný Objednávateľom (napr. ako Požiadavka na zmenu) za účelom konečného vyriešenia pôvodného podnetu/žiadosti na riešenie.
  6. Poskytovateľ je povinný vykonať Služby poskytované na vyžiadanie do 2 pracovných dní od akceptovania Objednávky, pokiaľ nie je v Objednávke uvedený iný neskorší termín, alebo do 2 pracovných dní od oznámenia Incidentu, Požiadavky, alebo Požiadavky na zmenu, ak sa ukáže, že plnenie, ktoré Objednávateľ na ich základe požaduje, nie je súčasťou Služby; pričom Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby poskytované na vyžiadanie, a to za podmienok stanovených Zmluvou a Objednávkou, Požiadavkou alebo Požiadavkou na zmenu.
  7. V prípade že hrozí, že Poskytovateľ nevykoná Službu včas, Poskytovateľ bude o tejto skutočnosti písomne informovať Objednávateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tejto skutočnosti dozvie. Toto oznámenie bude obsahovať dôvody omeškania a predpokladaný deň vykonania Služby.
  8. Splnením oznamovacej povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúceho bodu Zmluvy nie sú dotknuté ostatné nároky Objednávateľa vyplývajúce z porušenia záväzku Poskytovateľa vykonať Službu včas, predovšetkým nárok na zmluvnú pokutu a na náhradu škody.

**Doručovanie Objednávok**

* 1. Objednávateľ doručuje Objednávky Poskytovateľovi elektronickou poštou na adresu *[doplniť]*
  2. Poskytovateľ je povinný akceptovať Objednávku bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa doručenia Objednávky zo strany Objednávateľa, vyjadrením svojho súhlasu s Objednávkou, a to elektronickou poštou na e-mailovú adresu, z ktorej bola Objednávka doručená
  3. Náležitosťami Objednávky sú najmä:
     1. číslo a dátum vystavenia Objednávky,
     2. názov Zmluvy a ev. číslo Zmluvy Objednávateľa,
     3. špecifikácia požadovaných Služieb poskytovaných na vyžiadanie,
     4. Cena Služieb poskytovaných na vyžiadanie,
     5. lehota vykonania Služieb poskytovaných na vyžiadanie, ak nevyplýva priamo zo Zmluvy alebo je požadovaná iná neskoršia lehota,
     6. konkrétne miesto plnenia Služieb poskytovaných na vyžiadanie (s uvedením Lokality, ak nevyplýva priamo zo Zmluvy),
     7. kontaktná osoba Objednávateľa, ktorá je oprávnená udeľovať Poskytovateľovi pokyny v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy podľa Objednávky, ak je rôzna od Oprávnených osôb Objednávateľa podľa bodu 11.1 Zmluvy, s uvedením kontaktných údajov tejto osoby (spravidla telefónneho čísla).
  4. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že v prípade, že budú zo strany Poskytovateľa vykonávané Služby poskytované na vyžiadanie na základe oznámenia Incidentu, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu, ak sa ukáže, že plnenie, ktoré Objednávateľ nimi požaduje, nie je súčasťou Služby, ustanovenia bodov 3.9 a nasl. Zmluvy sa použijú primerane, a Objednávka bude vystavená a akceptovaná na základe popisu Služieb poskytovaných na vyžiadanie špecifikovaného v spolupráci s pracovníkmi Poskytovateľa bezodkladne po oznámení Incidentu, Požiadavky, alebo Požiadavky na zmenu.

**Cenový návrh**

* 1. Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi žiadosť o kalkuláciu Ceny Služieb poskytovaných na vyžiadanie pred doručením Objednávky. V takomto prípade:
     1. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi žiadosť o kalkuláciu Ceny Služieb poskytovaných na vyžiadanie s uvedením ich špecifikácie a rozsahu,
     2. Poskytovateľ zašle Objednávateľovi bezodkladne, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa kalkuláciu Ceny Služieb poskytovaných na vyžiadanie (ďalej len „Cenový návrh“), v ktorom je Cena Služieb poskytovaných na vyžiadanie stanovená v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto Zmluvy, t.j. Cenový návrh musí zohľadňovať sadzbu za Človekohodinu dohodnutú v tejto Zmluve a stanovený rozsah Človekohodín potrebných na vykonanie Služieb poskytovaných na vyžiadanie, pričom pri stanovovaní rozsahu Človekohodín sa počíta každá ďalšia začatá Človekohodina,
     3. pri akceptovaní Cenového návrhu Objednávateľom Objednávateľ zašle Poskytovateľovi Objednávku s uvedením Ceny Služieb poskytovaných na vyžiadanie v zmysle Cenového návrhu, pričom pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Cenový návrh je pri stanovovaní Ceny Služieb poskytovaných na vyžiadanie záväzný, ak sa zmluvné strany v konkrétnom prípade písomne nedohodnú inak. Ustanovenia bodov 3.9 a nasl. Zmluvy platia primerane.
  2. Nepredloženie Cenového návrhu sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

**Miesto vykonávania Služby**

* 1. Miestom vykonávania Služby sú Lokality, ak plnenie povinností v zmysle tejto Zmluvy nie je možné uskutočniť prostredníctvom vzdialeného pripojenia. Miesto vykonávania Služby, ak je ju možné uskutočniť prostredníctvom vzdialeného pripojenia, určuje a zabezpečuje Poskytovateľ, ak nie je v prílohách tejto Zmluvy uvedené inak.
  2. Poskytovateľ je povinný obmedziť pohyb svojich pracovníkov v objektoch Objednávateľa len na pracoviská a priestory, ktoré súvisia s plnením predmetu tejto Zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade vstupu jeho pracovníkov do objektov a priestorov Objednávateľa za účelom poskytovania Služby dodržiavať interné predpisy Objednávateľa, s ktorými bol preukázateľne oboznámený, a oboznámiť s takýmito internými predpismi všetkých pracovníkov Poskytovateľa, ktorí budú v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy vstupovať do objektov Objednávateľa.

**Prevzatie Služby**

* 1. Poskytovateľ je povinný predložiť na schválenie Oprávnenej osobe Objednávateľa vo veciach technických mesačný **Výkaz Služieb**, **Výkaz Služieb súčinnosti** a **Výkaz Služieb poskytovaných na vyžiadanie** (ďalej aj len ako „výkaz“ alebo „výkazy“)s vyhodnotením splnenia Požiadaviek na poskytovanú Službu v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy do 2 pracovných dní po skončení príslušného Meracieho obdobia (kalendárneho mesiaca). Objednávateľ sa zaväzuje vyjadriť sa k výkazom podľa predchádzajúcej vety v lehote do 10 pracovných dní odo dňa predloženia ich kompletného znenia vrátane podkladov vyžadovaných podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je vo výkazoch povinný osobitne uviesť aj tie Incidenty, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu, ktoré neboli vyriešené v príslušnom Meracom období s uvedením dátumu a času, kedy tieto boli Poskytovateľovi oznámené.
  2. Za účelom vyhodnotenia výkazov v zmysle predchádzajúceho bodu je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi predložiť zdrojové údaje, z ktorých boli výkazy vytvorené.
  3. Výkazy Objednávateľ schvaľuje podpisom Akceptačného protokolu.
  4. Okrem výkazov v zmysle bodu 3.18 Zmluvy je Poskytovateľ do 15 pracovných dní po skončení príslušného kalendárneho roka povinný predložiť Objednávateľovi sumárny výkaz mesačného a ročného plnenia Požadovanej úrovne poskytovanej Služby v predchádzajúcom kalendárnom roku.
  5. Podpisom Akceptačného protokolu sa schvaľuje aj ukončenie Preberania Služby lokálnej podpory, ako aj odovzdanie a prevzatie návrhu znenia dokumentov Riadenie a prevádzkový model, Plán zlepšenia Služby, ako aj Plán spätného prevzatia Služby a jeho aktualizácie v zmysle Zmluvy.
  6. Schválený a podpísaný Akceptačný protokol je podkladom na vystavenie Preberacieho protokolu, ktorý potvrdzuje odovzdanie a prevzatie plnenia v zmysle Zmluvy.
  7. V prípade, že má plnenie v zmysle tejto Zmluvy pri preberaní zjavné vady, je Objednávateľ oprávnený odmietnuť prevzatie plnenia. O odmietnutí prevzatia plnenia s popisom vád, ktoré boli dôvodom na odmietnutie prevzatia sa spíše písomný záznam.
  8. V prípade, že Objednávateľ prevezme plnenia v zmysle tejto Zmluvy s vadami, budú vady popísané v Preberacom protokole. Lehota na odstránenie vád popísaných v Preberacom protokole je 10 pracovných dní, ak nie je v Preberacom protokole určená iná dlhšia lehota, alebo ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. O odstránení vád uvedených v Preberacom protokole spíšu zmluvné strany písomný záznam.

**Cena Služby a platobné podmienky**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena Služby dohodnutá v súlade s Právnymi predpismi je bez DPH a pozostáva:
     1. **z ceny mesačného paušálu** vo výške *[doplniť]* EUR (ďalej len „Cena mesačného paušálu“), v ktorom je zahrnutá okrem činností opísaných v Prílohe č. 2 Zmluvy aj odplata za vykonanie Služieb súčinnosti v rozsahu 56 Človekohodín mesačne, pričom rozsah nevyčerpaný v príslušnom kalendárnom mesiaci je prenositeľný do ďalších období trvania Zmluvy, a to počas doby jedného nasledovného roku (12 nasledujúcich mesiacov) jej trvania, Cena mesačného paušálu pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania paušálnych služieb v danom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo činností, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať (najmä bez ohľadu na počet zadaných a vyriešených Požiadaviek, Požiadaviek na zmenu a Incidentov). Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie Ceny mesačného paušálu, resp. náhradu akýchkoľvek nákladov nad Cenu mesačného paušálu v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania paušálnych služieb;
     2. **z ceny za zrealizovanie Preberania Služby lokálnej podpory** vo výške *[doplniť]* EUR (ďalej „Cena za Preberanie Služby lokálnej podpory“);

(ďalej aj len „Cena Služby“).

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že **Cena Služieb poskytovaných na vyžiadanie** bude účtovaná vo výške Objednávateľom odsúhlaseného Cenového návrhu podľa bodu 3.13.3 Zmluvy (ďalej len „Cena Služieb poskytovaných na vyžiadanie“) a to po protokolárnom odovzdaní Služieb poskytovaných na vyžiadanie. Zmluvné strany sa dohodli, že hodinová sadzba Služieb poskytovaných na vyžiadanie je vo výške *[doplniť]* EUR/Človekohodina bez DPH.
  2. Zmluvné strany sa dohodli, že tam, kde nie je účelné odlišovať pojem Cena Služby a Cena Služieb poskytovaných na vyžiadanie, pojem Cena Služby súhrnne označuje Cenu Služby a Cenu Služieb poskytovaných na vyžiadanie.
  3. Cenu za Preberanie Služby lokálnej podpory je Poskytovateľ oprávnený účtovať jednorazovo až po zrealizovaní Preberania Služby lokálnej podpory podľa tejto Zmluvy, teda najskôr až po uplynutí dňa nasledujúceho po dni potvrdenia vykonania časti Služby Preberanie Služby lokálnej podpory v Akceptačnom protokole zo strany Objednávateľa. Cenu mesačného paušálu je Poskytovateľ oprávnený účtovať len za mesačné obdobia nasledujúce po zrealizovaní Preberania Služby lokálnej podpory, teda len za mesačné obdobia nasledujúce po uplynutí dňa nasledujúceho po dni potvrdenia vykonania časti Služby Preberanie Služby lokálnej podpory v Akceptačnom protokole zo strany Objednávateľa.
  4. Cena Služby, resp. jej časti je/sú maximálne a je/sú v nej/nich zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa spojené s vykonávaním Služby najmä náklady na obstaranie, pracovnú silu, technické vybavenie, náklady vecí použitých na vykonanie Služby v mieste plnenia, dopravu, prepravné náklady (vrátane kuriérskej prepravy) prípadné dane, clá, správne a iné poplatky vyberané akýmkoľvek orgánom štátnej správy, pokiaľ nie je v tejto Zmluve vrátane jej príloh dohodnuté inak.
  5. K Cene Služby Poskytovateľ uplatní daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v zmysle Právnych predpisov.
  6. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že odplata za výkon všetkých činností podľa tejto Zmluvy je súčasťou Ceny Služby.
  7. Cena Služby je splatná v lehote splatnosti riadne vystavenej a doručenej faktúry, ktorá musí spĺňať obsahové náležitosti v zmysle Právnych predpisov a tejto Zmluvy, a ktorú je Poskytovateľ oprávnený vystaviť po podpise potvrdenia vykonania Služby v zmysle príslušných ustanovení tejto Zmluvy.
  8. Lehota splatnosti faktúr vystavených Poskytovateľom je 60 dní od ich doručenia Objednávateľovi, a úhrada bude vykonaná bezhotovostným bankovým prevodom v mene, ktorá je dohodnutá pre Cenu Služby, na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Za deň splnenia peňažného záväzku Objednávateľa sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, je posledným dňom lehoty splnenia peňažného záväzku najbližší nasledujúci pracovný deň a druhá zmluvná strany bude tento deň akceptovať ako deň včasného splnenia peňažného záväzku.
  9. Ku každej faktúre musí byť priložená kópia výkazu činností poskytnutých v rámci Služby za Cenu mesačného paušálu, výkazu Služieb súčinnosti, výkazu Služieb poskytovaných na vyžiadanie, prípadne kópia Objednávateľom schváleného Cenového návrhu, ak bol predkladaný v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy, a kópia Preberacieho protokolu. Ku každej faktúre, ktorou Poskytovateľ uplatňuje nárok na náhradu nákladov, ktoré nie sú súčasťou Ceny Služby musí byť priložený doklad preukazujúci ich úhradu a doklad preukazujúci ich schválenie Objednávateľom.
  10. Okrem náležitostí v zmysle Právnych predpisov musí faktúra obsahovať náležitosti v zmysle Prílohy č. 1 Zmluvy.
  11. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Právnych predpisov alebo Zmluvy alebo je vyhotovená obsahovo nesprávne, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru v lehote splatnosti Poskytovateľovi, pričom v takomto prípade Cena Služby je splatná až v lehote splatnosti vystavenej a doručenej opravenej (novej) faktúry, ktorá bude obsahovať náležitosti podľa Právnych predpisov a Zmluvy, resp. bude obsahovo správna.
  12. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru pre Cenu za Preberanie Služby lokálnej podpory do 15 dní odo dňa podpísania Akceptačného protokolu, ktorým bolo schválené Preberanie Služby lokálnej podpory Objednávateľom a je povinný faktúru doručiť Objednávateľovi najneskôr do 2 dní odo dňa uplynutia tejto lehoty. Poskytovateľ je následne povinný vždy vystaviť faktúru do 15 dní odo dňa uplynutia príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytované súhrnne pre Cenu mesačného paušálu ako aj pre Cenu Služieb poskytovaných na vyžiadanie a je povinný faktúru doručiť Objednávateľovi najneskôr do 2 dní odo dňa uplynutia tejto lehoty.
  13. V prípade, ak Poskytovateľ nedoručí Objednávateľovi faktúru a/alebo opravnú faktúru v termíne podľa tejto Zmluvy a následne správca dane vyrubí Objednávateľovi sankciu z titulu oneskorene odvedenej dane v zmysle zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu vo výške vyrubenej sankcie do 14 dní od doručenia jej vyúčtovania Poskytovateľovi.
  14. Poskytovateľ je oprávnený doručovať Objednávateľovi faktúry aj v elektronickej forme na adresu [doslefaktury@spp-distribucia.sk](mailto:doslefaktury@spp-distribucia.sk), týmto nie je dotknuté oprávnenie Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa faktúry v listinnej forme.
  15. V prípade vyskytnutia sa okolností vyššej moci vylučujúcich zodpovednosť budú termíny vyplývajúce z tejto Zmluvy predĺžené o dobu trvania stavu zapríčineného vyššou mocou. V prípade, že okolnosti vyššej moci budú trvať dlhšie ako šesť kalendárnych mesiacov, zmluvné strany sa dohodnú na spôsobe ďalšieho plnenia Zmluvy alebo na jej ukončení a vysporiadaní vzájomných záväzkov.
  16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bankový účet uvedený na faktúre bol oznámený Finančnému riaditeľstvu SR v zmysle § 6 Zákona o DPH. V prípade, že bankový účet uvedený na faktúre nebude oznámený spôsobom podľa predchádzajúcej vety a Objednávateľ uhradí faktúru na tento účet, Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne, najmä v súvislosti s ručením za nezaplatenú daň z pridanej hodnoty uplatneným správcom dane voči Objednávateľovi. Ak sa Objednávateľ dozvie, že Poskytovateľ neoznámil číslo bankového účtu, na ktorý má byť vykonaná úhrada faktúry, Finančnému riaditeľstvu SR, je oprávnený faktúru neuhradiť, pričom Poskytovateľ nie je v tomto prípade oprávnený uplatniť si u Objednávateľa sankciu za neskorú úhradu. Úhrada bude vykonaná po tom, čo Poskytovateľ preukáže splnenie oznamovacej povinnosti v zmysle § 6 Zákona o DPH. Objednávateľ nebude uplatňovať osobitný spôsob úhrady dane v zmysle § 69c Zákona o DPH.
  17. Zmenu bankového účtu, na ktorý Poskytovateľ požaduje od Objednávateľa uhradiť platby v zmysle tejto Zmluvy z účtu uvedeného v Zmluve na iný bankový účet, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi písomne s úradne overeným podpisom (notárom alebo na obci) osoby resp. osôb oprávnených konať za Poskytovateľa v zmysle zápisu v obchodnom registri alebo Osoby oprávnenej vo veciach zmluvných Poskytovateľa. Oznámenie musí obsahovať vyhlásenie Poskytovateľa, že nový účet uvedený v tomto oznámení je oznámený Finančnému riaditeľstvu SR v zmysle ust. § 6 Zákona o DPH. Pokiaľ Poskytovateľ doručí Objednávateľovi faktúru alebo zálohovú faktúru s uvedeným bankovým účtom určeným na úhradu odlišným než je bankový účet Poskytovateľa uvedený v Zmluve alebo odlišným než bankový účet oznámený Poskytovateľom Objednávateľovi postupom podľa tohto bodu Zmluvy, tak nie je Objednávateľ povinný úhradu zrealizovať a zároveň platí, že nie je s úhradou v omeškaní. Ostatné ustanovenia Zmluvy týkajúce sa podmienok fakturácie nie sú ustanoveniami tohto bodu Zmluvy dotknuté.
  18. Pri zmene počtu Zariadení počas trvania tejto Zmluvy oproti počtu Zariadení ku Dňu začatia poskytovania Služby, ktorý je [bude doplnené Obstarávateľom] Zariadení, sa zmluvné strany dohodli na úprave Ceny mesačného paušálu za nasledovných podmienok:
      1. v prípade zvýšenia počtu Zariadení do [bude doplnené Obstarávateľom] Zariadení je Cena mesačného paušálu nemenná (ďalej ako „7% navýšenie),
      2. v prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci bude počet Zariadení vyšší ako 7 % navýšenie, Cena mesačného paušálu za príslušný kalendárny mesiac sa zvýši o jednotkovú cenu vo výške [*doplniť*] EUR za každý kus Zariadenia nad 7 % navýšenie,
      3. v prípade zníženia počtu Zariadení do [bude doplnené Obstarávateľom] Zariadení je Cena mesačného paušálu nemenná (ďalej ako „7% zníženie),
      4. v prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci bude počet Zariadení nižší ako 7 % zníženie, Cena mesačného paušálu za príslušný kalendárny mesiac sa zníži o jednotkovú cenu vo výške [*doplniť*] EUR.

**Inflačná doložka**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený Cenu mesačného paušálu a hodinovú sadzbu Služieb poskytovaných na vyžiadanie jednostranne zvýšiť o priemernú ročnú mieru inflácie meranú indexom spotrebiteľských cien, zverejnenú Štatistickým úradom SR (ďalej aj ako „Miera inflácie“), za podmienok upravených nižšie (ďalej aj ako „Právo na zvýšenie Ceny Služieb“).
  2. Právo na zvýšenie Ceny Služieb je Poskytovateľ oprávnený uplatniť prvýkrát v kalendárnom roku 2027, a to len do konca kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po kalendárnom mesiaci, v ktorom Štatistický úrad SR oficiálne uverejní Mieru inflácie za predchádzajúci kalendárny rok. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že v prípade zápornej Miery inflácie (deflácia) Právo na zvýšenie Ceny Služieb nevzniká a zároveň sa Cena Služieb ani neznižuje.
  3. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Právo na zvýšenie Ceny Služieb možno v kalendárnom roku uplatniť vždy len raz. V prípade, že Poskytovateľ Právo na zvýšenie Ceny Služieb v konkrétnom kalendárnom roku za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve neuplatní, stráca nárok uplatňovať Právo na zvýšenie Ceny Služieb za toto obdobie.
  4. Právo na zvýšenie Ceny Služieb musí Poskytovateľ u Objednávateľa uplatniť tak, že Oprávnenej osobe vo veciach zmluvných Objednávateľa doručí (aj elektronicky) uplatnenie si Práva na zvýšenie Ceny Služieb s prehľadne zobrazenými pôvodnými ako aj zvýšenými cenami a podrobnosťami výpočtu zvýšenia.
  5. Oprávnená osoba vo veciach zmluvných Objednávateľa je povinná potvrdiť zvýšenie Ceny Služieb na základe uplatnenia si Práva na zvýšenie Ceny Služieb do 10 pracovných dní od doručenia tohto uplatnenia, a to len za predpokladu, že Právo na zvýšenie Ceny Služieb bolo Poskytovateľom uplatnené riadne a za podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Cena mesačného paušálu a hodinová sadzba Služieb poskytovaných na vyžiadanie sa, na základe uplatnenia Práva na zvýšenie Ceny Služieb Poskytovateľom u Objednávateľa, zvyšuje odoslaním potvrdenia zvýšenia Ceny Služieb s uvedením zvýšenej Ceny Služieb a podrobnosťami výpočtu jej zvýšenia z e-mailovej adresy Oprávnenej osoby vo veciach zmluvných Objednávateľa na e-mailovú adresu Oprávnenej osoby vo veciach zmluvných Poskytovateľa (ďalej aj ako „Moment zvýšenia Ceny Služieb“) a to bez nutnosti uzavretia osobitného písomného dodatku k tejto Zmluve.

**Práva a povinnosti zmluvných strán**

* 1. Poskytovateľ vykonáva Službu na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo.
  2. Poskytovateľ vykonáva Službu s vynaložením odbornej starostlivosti, efektívne a v súlade s najlepšími profesionálnymi zvyklosťami, a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo ktoré by mal poznať, tak aby bol splnený účel podľa tejto Zmluvy.
  3. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi pokles personálnych a technických kapacít na jeho strane, ktorý by mohol mať za následok ohrozenie alebo obmedzenie plnenia záväzkov zo Zmluvy, ako aj oznámiť opatrenia prijaté na odvrátenie tohto poklesu.

**Riadenie a prevádzkový model, Plán zlepšenia Služby, Plán spätného prevzatia Služby**

* 1. Poskytovateľ je najneskôr do 10 dní pred Dňom začatia poskytovania Služby povinný vypracovať a predložiť Objednávateľovi na predchádzajúce schválenie detailný návrh (špecifikáciu) postupov vykonávania jednotlivých činností Služby (ďalej len „**Riadenie a prevádzkový model**“) v písomnej forme, pokiaľ Objednávateľ Poskytovateľovi neoznámi, že tento bude spracovaný zo strany Objednávateľa a predložený Poskytovateľovi ako Pokyn Objednávateľa pred Dňom začatia poskytovania Služby.
  2. Objednávateľ schváli alebo oznámi Poskytovateľovi požiadavky na zmenu dokumentu Riadenie a prevádzkový model do 10 pracovných dní odo dňa jeho doručenia zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný zapracovať požiadavky na zmenu dokumentu Riadenie a prevádzkový model.
  3. Povinnosti vyplývajúce Poskytovateľovi z dokumentu Riadenie a prevádzkový model je povinný dodržiavať odo Dňa začatia poskytovania Služby.
  4. Ak SLA parameter „Dostupnosť“ nedosiahne Požadovanú úroveň služby v dvoch po sebe nasledujúcich Meracích obdobiach, Poskytovateľ je povinný do 10 pracovných dní po žiadosti Objednávateľa o jeho vypracovanie, vypracovať a predložiť Objednávateľovi na predchádzajúce schválenie Plán zlepšenia Služby v písomnej forme.
  5. Objednávateľ schváli alebo oznámi Poskytovateľovi požiadavky na zmenu Plánu zlepšenia Služby do 5 pracovných dní odo dňa jeho doručenia zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný zapracovať požiadavky na zmenu Plánu zlepšenia Služby.
  6. Povinnosti vyplývajúce Poskytovateľovi z Plánu zlepšenia Služby je povinný dodržiavať odo dňa jeho schválenia Objednávateľom.
  7. Poskytovateľ je najneskôr 10 dní pred Dňom začatia poskytovania Služby a následne do 30 dní odo dňa doručenia prejavu vôle ktorejkoľvek zmluvnej strany o skončení platnosti Zmluvy, alebo minimálne 1x ročne, najneskôr do 30 dní po skončení príslušného kalendárneho roka, povinný vypracovať a predložiť Objednávateľovi na predchádzajúce schválenie Plán spätného prevzatia Služby v písomnej forme, pokiaľ Objednávateľ Poskytovateľovi neoznámi, že tento bude spracovaný zo strany Objednávateľa a predložený Poskytovateľovi ako Pokyn Objednávateľa. Objednávateľ schváli alebo oznámi Poskytovateľovi požiadavky na zmenu dokumentu Plán spätného prevzatia Služby do 10 pracovných dní odo dňa jeho doručenia zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný zapracovať požiadavky na zmenu dokumentu Plán spätného prevzatia Služby.

**Podklady**

* 1. Poskytovateľ vyhlasuje, že v rámci Podkladov, ktoré mu boli odovzdané počas rokovaní o obsahu tejto Zmluvy a pri podpise tejto Zmluvy, mu boli poskytnuté doklady, dokumenty a informácie, ktoré môžu byť relevantné pre plnenie Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a sú pre plnenie podľa tejto Zmluvy dostatočné ako východiskové údaje. Poskytovateľ vyhlasuje, že špecifikácia Služby uvedená v Zmluve a jej Prílohách je jasná, zrozumiteľná a nevyvoláva žiadne výkladové a iné pochybnosti najmä aký rozsah a druh činností je potrebné vykonávať vo vzťahu k jednotlivým Zariadeniam.
  2. Poskytovateľ potvrdzuje, že Podklady preskúmal a detailne sa oboznámil s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v Podkladoch, a to aj v nadväznosti na požiadavky Zmluvy, a súčasne vyhlasuje, že neidentifikoval žiadne okolnosti majúce svoj priamy alebo nepriamy pôvod v Podkladoch, ktoré by mohli ovplyvniť vykonanie Služby riadne a včas v súlade so Zmluvou.
  3. V rámci Podkladov môžu byť Poskytovateľovi poskytnuté doklady k Zariadeniam (napr. návody na obsluhu a pod.), ktoré je Poskytovateľ povinný po vykonaní Služby vrátiť Objednávateľovi.
  4. V rámci Podkladov bola Poskytovateľovi poskytnutá aj Referenčná vzorka Incidentov, Požiadaviek a Požiadaviek na zmenu Objednávateľa, ktorá poskytuje dostatočnú predstavu o ich predpokladanom počte, charaktere a potrebnej prácnosti na ich vyriešenie v ICT prostredí Objednávateľa.
  5. V rámci Podkladov Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dokument obsahujúci pravidlá na realizáciu Preberania Služby lokálnej podpory (pravidlá odovzdávania a preberania Služby), tento dokument môže byť zo strany Objednávateľa aktualizovaný s tým, že Objednávateľ aktualizovanú verziu dokumentu poskytne Poskytovateľovi najneskôr ku dňu podpisu tejto zmluvy.
  6. Ostatné podklady potrebné za účelom plnenia podľa tejto Zmluvy nad rámec Podkladov je povinný zabezpečiť Poskytovateľ, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
  7. Objednávateľ nebude zodpovedný za akékoľvek chyby, nepresnosti a nedostatky informácií a údajov uvedených v Podkladoch a nezaručuje, že tieto sú presné a úplné. Akékoľvek informácie a údaje, ktoré Poskytovateľ obdrží od Objednávateľa alebo získa inak, nezbavujú Poskytovateľa zodpovednosti za riadne plnenie Zmluvy s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ je pri vynaložení odbornej starostlivosti povinný Objednávateľa upozorniť na akékoľvek chyby, nepresnosti a/alebo nedostatky v Podkladoch. Ustanovenia Zmluvy týkajúce sa nevhodných Pokynov Objednávateľa sa použijú primerane.
  8. Objednávateľ vyhlasuje, že s použitím Podkladov spôsobom, ktorý zodpovedá plneniu Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, avšak výlučne len za účelom plnenia Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy, súhlasí.

**Pokyny**

* 1. Poskytovateľ je vždy povinný konať v súlade s Pokynmi Objednávateľa, resp. jeho Oprávnenej osoby, a nie je oprávnený sa od týchto Pokynov odchýliť, ibaže:
     1. obdrží predchádzajúci písomný súhlas Objednávateľa ku konaniu podľa vlastného uváženia, alebo
     2. je také odchýlenie nevyhnutné urobiť v prípade bezprostredne hroziacej ujmy a stavu núdze na ochranu záujmov Objednávateľa a získanie predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je možné rozumne vyžadovať.
  2. Pokiaľ si niektorá záležitosť počas vykonávania Služby vyžaduje vyjadrenie alebo stanovisko Objednávateľa, Poskytovateľ ho môže požiadať o vydanie Pokynu. Objednávateľ je povinný vydať Pokyn čo možno najskôr, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa, kedy Poskytovateľ o vydanie Pokynu požiadal.
  3. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi všetky skutočnosti a okolnosti, ktoré pri realizácii Služby zistil alebo sa o nich dozvedel, a ktoré môžu mať vplyv na zmenu Pokynov. Ak však nedôjde k zmene Pokynov Objednávateľom, je Poskytovateľ povinný postupovať podľa pôvodných Pokynov.
  4. Poskytovateľ je povinný bezodkladne Objednávateľa písomne upozorniť na nevhodnosť Pokynov na účely zabezpečenia splnenia účelu Zmluvy a riadnej realizácie Služby, ak Poskytovateľ môže túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Taktiež je povinný písomne upozorniť, ak sú tieto Pokyny v rozpore s Právnymi predpismi a technickými normami, inak bude Poskytovateľ zodpovedný za škodu spôsobenú splnením takéhoto Pokynu.
  5. Ak aj napriek písomnému upozorneniu Poskytovateľa na nevhodnosť takéhoto Pokynu bude Objednávateľ trvať na jeho dodržaní, čo oznámi písomne Poskytovateľovi do 2 pracovných dní odo dňa, kedy obdržal upozornenie Poskytovateľa, bude povinnosťou Poskytovateľa takýto Pokyn splniť, nebude však zodpovedný za škodu spôsobenú splnením takéhoto Pokynu. Ak Objednávateľ neoznámi Poskytovateľovi vo vyššie uvedenej lehote, že trvá na svojom Pokyne, má sa za to, že Objednávateľ na splnení tohto Pokynu netrvá.
  6. Poskytovateľ upozorní Objednávateľa vždy, keď je pravdepodobné, že sa realizácia Služby oneskorí alebo preruší, ak nevhodný Pokyn prekáža v riadnom vykonávaní Služby, alebo ak Pokyn nebude vydaný v primeranom čase v zmysle Zmluvy. Toto upozornenie musí obsahovať podrobnosti o predmetnom Pokyne, podrobnosti o tom, prečo a dokedy by mal byť vydaný/á, a podrobnosti o povahe a rozsahu omeškania alebo prerušenia prác.

**Subdodávatelia**

* 1. Každá zmluva, na základe ktorej Poskytovateľ poverí tretiu osobu vykonávaním činností podľa tejto Zmluvy, sa považuje za zmluvu uzavretú so subdodávateľom.
  2. Poskytovateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy so subdodávateľom oznámiť Objednávateľovi, že niektoré činnosti podľa tejto Zmluvy má záujem vykonávať prostredníctvom konkrétneho subdodávateľa. Objednávateľ má právo oznámiť Poskytovateľovi, že nesúhlasí s plnením tejto Zmluvy prostredníctvom daného subdodávateľa, avšak iba zo závažných dôvodov, ktoré musí Poskytovateľovi písomne oznámiť.
  3. Zoznam subdodávateľov Poskytovateľa, ktorý predložil Poskytovateľ do času uzavretia tejto Zmluvy spolu s uvedením údajov o všetkých známych subdodávateľoch v zmysle § 41 Zákona o VO, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí Prílohu č. 6 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, a to do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa Poskytovateľ dozvedel o tejto zmene. K zmene subdodávateľa môže dôjsť len po odsúhlasení Objednávateľom na základe aktualizovania Prílohy č. 6 Zmluvy, k čomu môže dôjsť aj vzájomným odsúhlasením prostredníctvom elektronickej komunikácie Oprávnených osôb vo veciach zmluvných Poskytovateľa a Objednávateľa bez potreby uzavretia písomného dodatku k tejto Zmluve. Poskytovateľ je povinný najneskôr 5 pracovných dní pred dňom, ktorý predchádza dňu, v ktorom nastane zmena subdodávateľa, písomne oznámiť Objednávateľovi zámer zmeny subdodávateľa s uvedením identifikačných údajov pôvodného aj nového subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia (aktualizovaný zoznam subdodávateľov).
  4. Zmluva so subdodávateľom nesmie vytvárať akékoľvek právne vzťahy medzi subdodávateľom a  Objednávateľom.
  5. Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie a nedbanlivosť svojich subdodávateľov a ich pracovníkov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie a nedbanlivosť Poskytovateľa, jeho zástupcov alebo pracovníkov.
  6. Subdodávatelia musia spĺňať všetky požiadavky ustanovené pre uzavretie Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
  7. Časť plnenia podľa tejto Zmluvy, ktorej poskytovaním Poskytovateľ poveril na základe zmluvného vzťahu subdodávateľa, nesmie tento subdodávateľ zveriť tretej osobe. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bol tento zákaz obsiahnutý v zmluve uzavretej so subdodávateľom.

**Ochrana životného prostredia, BOZP, OPP**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje:
     1. dodržiavať Právne predpisy na zaistenie BOZP, OPP, ochrany životného prostredia; dodržiavať ostatné predpisy, zásady BOZP a zásady bezpečného správania sa na pracoviskách Objednávateľa a interné predpisy Objednávateľa na zaistenie BOZP a OPP, s ktorými bol preukázateľne oboznámený;
     2. konať tak, aby umožnil pracovníkom Objednávateľa a tretím osobám plniť povinnosti na zaistenie BOZP a OPP;
     3. bezodkladne oznamovať Oprávnenej osobe Objednávateľa nedostatky a iné závažné skutočnosti, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie svojich pracovníkov, pracovníkov Objednávateľa alebo bezpečnosť technického zariadenia, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením Zmluvy;
     4. dodržiavať zákaz fajčenia a požívania alkoholických nápojov na pracoviskách Objednávateľa ako aj zákaz na tieto miesta vstupovať pod vplyvom alkoholických nápojov, omamných a psychotropných látok a zákaz uvedené nápoje/látky na tieto miesta vnášať. Pracovník Poskytovateľa je povinný podrobiť sa vyšetreniu, ktoré vykonáva Objednávateľ oprávnenými pracovníkmi za účelom zistenia, či nie je pod vplyvom alkoholických nápojov, omamných látok alebo psychotropných látok. Ak podľa postupov zisťovania  uvedených v internom predpise Objednávateľa, s ktorým bol Poskytovateľ preukázateľne oboznámený, bola u pracovníka Poskytovateľa vykonaná kontrola na dodržiavanie zákazu požitia alkoholických nápojov s pozitívnym výsledkom, tento pracovník sa stal pre Objednávateľa neakceptovateľným a Poskytovateľ je povinný rešpektovať požiadavku Objednávateľa na jeho výmenu;
     5. plniť zo Zmluvy prostredníctvom pracovníkov, ktorí riadne absolvovali oboznámenie s rizikami a internými predpismi  BOZP a  OPP v intervaloch určených Objednávateľom.
  2. Poskytovateľ zodpovedá za:
     1. kvalifikáciu a zdravotnú spôsobilosť svojich pracovníkov, za poučenie svojich pracovníkov z predpisov o BOZP a OPP a za ich odbornú spôsobilosť potrebnú pre výkon zmluvných činností,
     2. za prípadné škody, ktoré spôsobí tretím osobám, a ktoré vznikli pri vykonávaní činností, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy. Náklady, ktoré vzniknú z dôvodu nedodržiavania požiadaviek BOZP a OPP Poskytovateľom, hradí Poskytovateľ.
  3. Poskytovateľ preberá plnú zodpovednosť za pracovné úrazy svojich pracovníkov na pracoviskách Objednávateľa a za ich registráciu, evidenciu a hlásenie. Poskytovateľ má oznamovaciu povinnosť voči Objednávateľovi pri vzniku každého registrovaného  úrazu jeho pracovníka, v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
  4. Poskytovateľ je povinný v spolupráci s Objednávateľom pred začatím plnenia predmetu Zmluvy zabezpečiť oboznámenie svojich pracovníkov s platnými internými predpismi BOZP, OPP a environmentu, vrátane  registra rizík a environmentálnych aspektov Objednávateľa.
  5. Pracovníci Poskytovateľa musia mať požadovanú kvalifikáciu, byť odborne a zdravotne spôsobilí na výkon činností, ktoré budú vykonávať a poučení o zásadách BOZP a OPP v zmysle Právnych predpisov.
  6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný odpad vrátane nečistôt (najmä obalový materiál alebo iný odpad, ktorý vznikne pri inštalácii Koncového zariadenia), ktorý vznikne pri vykonávaní Služby v Mieste vykonávania Služby, zlikvidovať bez zbytočného odkladu po jeho vzniku a na jeho likvidáciu využívať iba nádoby (koše a kontajnery) na separovaný zber odpadov (papier, plast), ktoré sa nachádzajú v Mieste vykonávania Služby. V prípade nesplnenia tejto povinnosti, ju môže zabezpečiť Objednávateľ, pričom náklady s tým spojené bude znášať Poskytovateľ.
  7. Poskytovateľ je povinný akceptovať v priestoroch poskytovania Služby realizáciu iných výkonov pracovníkov Objednávateľa, ako aj výkonov na základe zmlúv Objednávateľa s inými zmluvnými stranami a svoju činnosť s nimi zosúladiť.
  8. Ak pri vykonávaní Služby a/alebo Ďalších Služieb vznikne havarijná situácia (ktorou sa rozumie najmä situácia, pri ktorej priamo hrozí poškodenie života, zdravia alebo majetku alebo takéto poškodenie nastalo), je Poskytovateľ povinný túto okamžite riešiť a odstrániť. Úhradu nákladov takto vzniknutých bude Poskytovateľ riešiť s Objednávateľom, pričom sa prihliadne na to či tejto situácii bolo možné predísť a prihliadne sa na okolnosti zavinenia zmluvných strán. Objednávateľ v žiadnom prípade Poskytovateľovi nehradí také náklady z havarijných situácii, ktoré vznikli neodbornosťou alebo porušením povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

**Zákaz nelegálneho zamestnávania**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje neporušovať zákaz nelegálneho zamestnávania. Ak Poskytovateľ plnenie v zmysle Zmluvy, resp. akúkoľvek jeho časť, poskytuje prostredníctvom závislej práce, zaväzuje sa ho poskytovať len prostredníctvom osôb s ktorými má riadne založený pracovnoprávny vzťah a u ktorých boli splnené všetky podmienky na ich zamestnávanie a zároveň len prostredníctvom osôb, v súvislosti so zamestnávaním ktorých, sú splnené všetky právne povinnosti v oblasti odvodov na sociálne a zdravotné zabezpečenie zamestnancov (vrátane povinného poistenia) ako i daňových odvodov, a to v zmysle Právnych predpisov ako i právneho poriadku krajiny v ktorej je Poskytovateľ rezidentom.
  2. Poskytovateľ je povinný za účelom preukázania riadneho plnenia povinností podľa ustanovenia bodu 5.40 tejto Zmluvy na požiadanie Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní Objednávateľovi poskytnúť doklady a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých poskytuje plnenie v zmysle Zmluvy, resp. akúkoľvek jeho časť. Dokladmi podľa predchádzajúcej vety sa rozumejú najmä avšak nielen dokumenty preukazujúce vznik pracovnoprávneho vzťahu a splnenie ohlasovacích povinností v oblasti odvodov na sociálne a zdravotné zabezpečenie ako i daňových odvodov.
  3. Porušenie povinností podľa ustanovení bodov 5.40 a 5.41 tejto Zmluvy Poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré zakladá právo Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Objednávateľovi náhradu škody, ktorá Objednávateľovi vznikne v súvislosti s uložením sankcie zo strany akéhokoľvek príslušného orgánu pre porušenie povinností Poskytovateľa podľa ustanovenia bodu 5.40 tejto Zmluvy aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi. Povinnosť nahradiť škodu podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje i na prípady uloženia sankcie Objednávateľovi pre porušenie povinnosti Objednávateľa odmietnuť službu, resp. plnenie poskytované v rozpore s ustanovením bodu 5.40 tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na prípadné splnenie povinností Poskytovateľa v zmysle ustanovenia bodu 5.41 tejto Zmluvy.

**Súčinnosť Objednávateľa**

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa mu poskytne primeranú súčinnosť (spoluprácu) podľa ustanovení tejto Zmluvy, a to najmä:
     1. zabezpečí pripravenosť LAN/WAN siete, serverovej infraštruktúry a aplikácií na strane Objednávateľa tak, aby mohol Poskytovateľ riadne a včas plniť činnosti Služby,
     2. umožní pre určených pracovníkov Poskytovateľa prístup do priestorov Objednávateľa tak, aby mohol poskytnúť plnenie Služby,
     3. zabezpečí riadnu súčinnosť Oprávnených osôb Objednávateľa,
     4. zabezpečí riadnu súčinnosť nevyhnutú na vykonania Preberania Služby lokálnej podpory,
     5. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích strán,
     6. poskytne Poskytovateľovi aj súčinnosť určenú v rámci riadiacich a prevádzkových procesov,
     7. poskytne/odovzdá Poskytovateľovi všetky dokumenty a informácie, ktoré sú potrebné na riadne plnenie Služby, najmä:
        1. Súvisiace interné predpisy pre potreby poskytovania Služieb,
        2. Bezpečnostnú politiku,
     8. poskytne Poskytovateľovi potrebný HW pre prevádzku aplikácie Service Desk, Call-centra a testlabu a ostatné technologické nástroje,
     9. umožní pripojenie pracovníkov Service Desku Poskytovateľa do internej telefónnej siete Objednávateľa (cez IP telefóniu),
     10. poskytne Poskytovateľovi v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy externý prístup do počítačovej siete Objednávateľa za podmienok stanovených osobitnou Zmluvou o externom pripojení s tretími stranami, ktorá určuje bližšie podmienky a pravidlá získania a využívania prístupu do počítačovej siete Objednávateľa, a ktorá sa po jej podpise stane integrálnou súčasťou tejto Zmluvy ako Príloha č. 3. Porušenie povinností a pravidiel získania a/alebo využívania externého pripojenia stanovených Zmluvou o externom pripojení s tretími stranami a Predpisom pre externé pripojenie do počítačovej siete SPPD a/alebo porušenie povinnosti mlčanlivosti a/alebo ochrany dôverných informácií zo strany Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa.
  2. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v rámci riadiacich a prevádzkových procesov špecifikovaných v dokumente Riadenie a prevádzkový model.
  3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení Zmluvy do 3 pracovných dní po tom, čo ho na to Poskytovateľ písomne vyzve. Písomná výzva musí definovať rozsah a obsah potrebnej súčinnosti.
  4. Bližšie požiadavky na súčinnosť Objednávateľa sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
  5. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením Zmluvy, ak jeho záväzok nemohol byť riadne a včas splnený preto, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol súčinnosť vyžadovanú podľa Zmluvy. Lehoty Poskytovateľa na poskytovanie Služby sa predĺžia najviac o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

**Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán**

* 1. Poskytovateľ je pri plnení Zmluvy povinný postupovať tak, aby jeho činnosťou nedošlo k škode na majetku Objednávateľa, jeho pracovníkov a/alebo tretích osôb alebo na životnom prostredí. Za prípadné škody spôsobené svojou činnosťou zodpovedá v plnej výške. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa za všetky povinnosti, straty, škody, pokuty, nároky, žaloby, dane, záväzky, spory, výdavky a náklady, ktoré Objednávateľ bude musieť uskutočniť a/alebo splniť a/alebo utrpí a/alebo vynaloží ak súvisia alebo vzniknú na základe priameho či nepriameho porušenia akéhokoľvek vyhlásenia, záruky alebo záväzku Poskytovateľa podľa Zmluvy.
  2. Objednávateľ je oprávnený splnomocniť tretiu osobu na vykonávanie všetkých práv a povinností Objednávateľa z tejto Zmluvy, pričom táto je oprávnená bez potreby uzatvárania dodatku určiť svoje údaje potrebné pre doručovanie v zmysle tejto Zmluvy.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade návrhov na zmeny (Požiadavka na zmenu) môže byť tento proces (tzv. Change Request Management) bližšie špecifikovaný v dokumente Riadenie a prevádzkový model.
  4. Eskalačné procedúry a postupy riešenia v rámci eskalačných procedúr sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy a môžu byť bližšie špecifikované v dokumente Riadenie a prevádzkový model.
  5. Poskytovateľ zodpovedá za Zariadenia, Náhradné diely, Spotrebný materiál alebo akékoľvek iné veci, materiály, zariadenia alebo dokumenty prevzaté od Objednávateľa a/alebo od osoby určenej Objednávateľom za účelom poskytovania Služby ako skladovateľ (ďalej v Prílohe č. 2 Zmluvy označované aj ako „hmotná zodpovednosť“) po dobu, kedy tieto sú a/alebo majú byť v jeho dispozícii v zmysle tejto Zmluvy.
  6. Ak táto Zmluva určuje Poskytovateľovi povinnosť prevziať Zariadenia, Náhradné diely, Spotrebný materiál alebo akékoľvek iné veci, materiály, zariadenia alebo dokumenty od osoby určenej Objednávateľom, t.j. od tretích strán, Poskytovateľ je povinný tieto pri prevzatí prekontrolovať, či tieto neboli odovzdané/dodané s vadami, a je taktiež povinný prevziať s nimi doklady, ktoré sa na ne vzťahujú. Doklady vzťahujúce sa k uvedeným veciam je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu odovzdať Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný na žiadosť Poskytovateľa poskytnúť Poskytovateľovi za účelom a v rozsahu nevyhnutnom na umožnenie dosiahnutia účelu Zmluvy v zmysle tohto bodu potrebnú súčinnosť spočívajúcu najmä v udelení potrebných splnomocnení a súhlasov.
  7. Poskytovateľ je povinný rešpektovať autorské práva k veciam, materiálom, zariadeniam a/alebo Podkladom poskytnutým Objednávateľom na vykonanie Služby.
  8. Poskytovateľ môže vynášať údaje, dokumenty, zariadenia a iné materiály patriace Objednávateľovi z objektov Objednávateľa len s výslovným súhlasom Objednávateľa, a v prípade ich poskytnutia je Poskytovateľ povinný po ukončení činnosti, na ktorú boli poskytnuté, ich vrátiť alebo zlikvidovať, ak nebude dohodnuté inak.
  9. Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva (t.j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky.
  10. Objednávateľ sa zaväzuje náležite oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaväzuje tieto požiadavky dodržiavať.
  11. Poskytovateľ je povinný vrátiť Objednávateľovi akékoľvek údaje, dokumenty, zariadenia alebo materiál, ktorý mu Objednávateľ poskytol v súvislosti s touto Zmluvou ihneď potom ako:
      1. Poskytovateľ ukončil činnosť, na ktorú mu boli poskytnuté;
      2. Poskytovateľ uskutočnil plnenie v zmysle tejto Zmluvy;
      3. dôjde k odstúpeniu od tejto Zmluvy alebo k inému ukončeniu platnosti alebo účinnosti tejto Zmluvy, alebo
      4. o to požiada Objednávateľ;

prípadne ich zlikvidovať v súlade s Právnymi predpismi, ak to vyplýva z povahy týchto vecí alebo z dohody zmluvných strán.

* 1. V prípade vzniku potreby obnovy informačného systému Objednávateľa po havárii (ďalej len „Disaster recovery“) sa Poskytovateľ zaväzuje podniknúť všetky úkony v rámci poskytovanej Služby na poskytnutie súčinnosti Objednávateľovi pri odstraňovaní vzniknutej situácie. Ak k havárii nedošlo z dôvodov na strane Poskytovateľa,  Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi náklady spojené s výkonom tých úkonov, ktoré sú nad rámec činností Služby v Objednávateľom odsúhlasenom rozsahu, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V opačnom prípade Poskytovateľ nemá nárok na úhradu nákladov za poskytnutie súčinnosti a zodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne. O začiatku aj o ukončení Disaster Recovery rozhoduje Oprávnená osoba Objednávateľa.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje, v prípade rozhodnutia Objednávateľa uskutočniť certifikáciu stanovenú bezpečnostnými štandardami, poskytnúť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu všetku súčinnosť a vykonať činnosti potrebné na úspešné zavŕšenie procesu certifikácie a v prípade potreby uskutočniť predmetnú certifikáciu aj pre vlastný informačný systém, prípadne jeho časť, prostredníctvom ktorého sú poskytované služby v zmysle tejto Zmluvy. Úhrada za poskytnutie potrebnej súčinnosti a za vykonanie činností v zmysle tohto bodu bude určená dohodou zmluvných strán, nesmie však presiahnuť výšku skutočných, preukázaných a Objednávateľom odsúhlasených nákladov s tým spojených.
  3. Zmluvné strany sa týmto výslovne dohodli, že v prípade nedodržania záväzku Poskytovateľa poskytovať Službu je Objednávateľ oprávnený zabezpečiť si poskytnutie takýchto služieb sám alebo prostredníctvom tretích strán na náklady Poskytovateľa.
  4. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek priebežne kontrolovať vykonávanie Služby a Poskytovateľ je povinný za týmto účelom Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť.
  5. Poskytovateľ musí osobám určeným Objednávateľom umožniť vstup do vlastných priestorov súvisiacich s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy, predložiť dokumentáciu súvisiacu s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy a poskytnúť im súčinnosť pri vykonávaní kontroly za predpokladu, že kontrola nebude mať vplyv na výkon bežných činností u Poskytovateľa.
  6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pri realizácii Zmluvy výkon koordinátora dokumentácie.
  7. Zmluvné strany sa dohodli, že Služba musí okrem vlastností výslovne dohodnutých v Zmluve spĺňať požiadavky v zmysle Právnych predpisov, ako aj technických noriem, ktoré sa vzťahujú najmä na vykonávanie Služby.
  8. Zmluvné strany sa dohodli, že ak pri poskytovaní Služby dôjde plnením Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy k vytvoreniu zdrojových textov (kódov), súčasťou plnenia je aj ich poskytnutie, ako aj dodanie všetkých podkladových materiálov, nastavení, obsahu databáz, atď. v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy, ako aj prevádzkovej a správcovskej dokumentácie a užívateľskej príručky, inštalačnej príručky a konfiguračnej príručky, ktoré je povinný Poskytovateľ odovzdať na vyžiadanie Objednávateľa v stave aktuálnom k okamihu odovzdania na vyžiadanie Objednávateľa, ako aj pri ukončení Zmluvy bez ohľadu na spôsob jej ukončenia. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že udelenie licencie, resp. ostatných súhlasov Poskytovateľa v zmysle článku 9. Zmluvy sa vzťahuje aj na použitie takýchto zdrojových kódov, podkladových materiálov, obsahu databáz, príručiek a dokumentácie.
  9. Súčasťou poskytovania Služby je aj vykonanie všetkých potrebných skúšok v zmysle Právnych predpisov a technických noriem, obchodných zvyklostí a požiadaviek Zmluvy, ktoré musia byť vykonané pred odovzdaním Služby, ako aj odovzdanie dokladov, ktoré sa na Službu vzťahujú, a ktoré sú potrebné na jej prevzatie v zmysle Právnych predpisov, technických noriem, obchodných zvyklostí a požiadaviek Zmluvy.
  10. Dokumentáciou je najmä programová dokumentácia, prevádzková a správcovská dokumentácia, inštalačná príručka, užívateľská príručka, konfiguračná príručka a pod., ktoré musia byť vypracované v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku. Programová, prevádzková a správcovská dokumentácia, inštalačná príručka, užívateľská príručka, konfiguračná príručka a pod. bude taktiež predmetom posudzovania v rámci akceptačných testov a základné požiadavky na ich obsah sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy. Podľa tejto Zmluvy sa dokumentáciou rozumejú aj dokumenty Riadenie a prevádzkový model, Plán zlepšenia Služby a Plán spätného prevzatia Služby vypracované Poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Objednávateľ je oprávnený používať dokumentáciu, ako výsledok plnenia Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy podľa svojho uváženia a poskytnúť dokumentáciu akýmkoľvek tretím osobám najmä v súvislosti s prevádzkovaním a podporou ICT a vykonávaním akýchkoľvek činností súvisiacich s prevádzkovaním a podporou ICT.
  11. Poskytovateľ je povinný vykonávať priebežne aktualizáciu Dokumentácie k poskytovanej Službe a predkladať ju na požiadanie Objednávateľovi.
  12. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky aplikácie vytvárané v súvislosti s Poskytovaním Služby musia byť vytvorené tak, aby všetky ich výstupy smerujúce na obrazovku Používateľa, tlačiareň alebo akékoľvek iné prípojné zariadenie, komunikovali s koncovým užívateľom v slovenskom jazyku s jeho korektným zobrazovaním. Výnimku tvoria viacjazyčné verzie, ak boli vytvorené na základe požiadavky Objednávateľa a systémové programové vybavenie vybrané Objednávateľom.

**Kybernetická bezpečnosť**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služby oboznámiť sa, prijímať a dodržiavať bezpečnostné politiky predložené Objednávateľom, a to predovšetkým bezpečnostné politiky obsiahnuté v internom predpise Objednávateľa Bezpečnosť informačných a komunikačných systémov SPP – distribúcia, a.s., ktoré boli Poskytovateľovi poskytnuté pred uzavretím tejto Zmluvy a s ktorými mal možnosť sa oboznámiť a podpisom tejto zmluvy vyjadruje Poskytovateľ s nimi súhlas. Porušenie povinností vyplývajúcich pre Poskytovateľa z bezpečnostných politík Objednávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa.
  2. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že bezpečnostné politiky Objednávateľa sa môžu priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedali aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Objednávateľa a aktuálnym hrozbám, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na siete a informačné systémy Objednávateľa. Pri každej zmene bezpečnostných politík je Objednávateľ bez zbytočného odkladu poskytnúť aktualizované/zmenené bezpečnostné politiky Poskytovateľovi.
  3. Poskytovateľ si je vedomý, že Objednávateľ je v zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v platnom znení (ďalej len „Zákon o kybernetickej bezpečnosti“) prevádzkovateľom základnej služby zapísaným v registri prevádzkovateľov základnej služby, ktorý prevádzkuje kritickú základnú službu (v sektore energetika v podsektore plyn).
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje spracovávať informácie, ktoré by mohli mať vplyv na kritickú základnú službu Objednávateľa, alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa tak, aby nebola narušená ich dostupnosť, dôvernosť, autentickosť a integrita.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne, avšak najneskôr do 20 hodín od zistenia, hlásiť Objednávateľovi každý kybernetický bezpečnostný incident, resp. každé podozrenie na kybernetický bezpečnostný incident a všetky skutočnosti majúce vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa elektronicky na adresu: csirt.sppd@spp-distribucia.sk a zároveň telefonicky na telefónne čísla: +421 905 497 279 alebo +421 915 495 900.
  6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade, ak im na základe Zákona o kybernetickej bezpečnosti vznikne povinnosť uzavrieť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, budú postupovať podľa Zákona o kybernetickej bezpečnosti a uzavrú písomnú zmluvu, ktorej vzor tvorí Prílohu č. 10 Zmluvy, za účelom zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností a/alebo uskutočnia všetky úkony v súlade s ustanoveniami uvedeného zákona tak, aby bolo možné realizovať plnenie v zmysle Zmluvy. Porušenie povinností vyplývajúcich pre Poskytovateľa zo Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa.

**Zodpovednosť za vady**

* 1. Kvalita poskytovanej Služby sa bude na posúdenie toho, či spĺňa Požadovanú úroveň poskytovanej Služby, pribežne vyhodnocovať na základe týchto parametrov:
     1. Čas odozvy (response time),
     2. Čas konečného vyriešenia (fix time),
     3. Dostupnosť,

a to vo vzťahu k všetkým Incidentom, Požiadavkám a Požiadavkám na zmenu oznámeným za príslušné Meracie obdobie v zmysle časti 2.2 Parametre a zodpovednosti Služby – Meranie úrovne poskytovanej Služby Prílohy č. 2. Zmluvy, kde sú bližšie špecifikované cieľové parametre poskytovanej Služby a spôsob výpočtu úrovne poskytovania Služby.

* 1. Poskytovateľ ďalej zodpovedá za vady, ktoré mala Služba v okamihu prevzatia Služby Objednávateľom v zmysle tejto Zmluvy, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu (skryté vady).
  2. Záručná doba (ďalej len "záruka" alebo "záruka za akosť") na poskytnutú Službu je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa vykonania Služby a záručná doba na Poskytovateľom dodané Náhradné diely, ak tieto Náhradné diely podľa Zmluvy alebo podľa dohody zmluvných strán dodáva je 6 mesiacov a začína plynúť odo dňa vykonania Služby, v rámci ktorého boli Náhradné diely dodané.
  3. Ak je záručná doba stanovená výrobcom vecí, materiálov a/alebo zariadení, resp. Náhradných dielov použitých na poskytnutie Služby alebo stanovená Právnymi predpismi dlhšia ako je dohodnutá v Zmluve, platí táto dlhšia záruka.
  4. V prípade, ak Poskytovateľ vystavil a vyplnil záručný list, má táto doba alebo záručný list prednosť pred ustanoveniami Zmluvy, pokiaľ priznáva Objednávateľovi väčší rozsah práv na poskytnutie záruky a prípadného záručného plnenia zo strany Poskytovateľa.
  5. Ak má Služba, resp. časť Služby vady, Objednávateľ tieto písomne oznámi Poskytovateľovi (ďalej len "Oznámenie vád") spolu so stručným popisom vád.
  6. Voľbu nároku, ktorý si Objednávateľ vo vzťahu k vade uplatňuje a primeranú lehotu, v ktorej má Poskytovateľ poskytnúť zvolené záručné plnenie oznámi Objednávateľovi:
     1. v Oznámení vád, alebo
     2. písomne do 3 pracovných dní po zaslaní tohto Oznámenia vád Poskytovateľovi, prípadne od posúdenia charakteru vady Poskytovateľom, ak je k tomuto posúdeniu potrebná súčinnosť Poskytovateľa
  7. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi ním zvolené záručné plnenie.
  8. Poskytovateľa sa zaväzuje začať s odstraňovaním vád Služby bezodkladne po Oznámení vád Objednávateľom a vady odstrániť do 5 dní odo dňa Oznámenia vád Objednávateľom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Pri vadách, ktoré môžu obmedziť alebo znemožniť prevádzkovú činnosť Objednávateľa, ohroziť bezpečnosť, zdravie, životné prostredie alebo spôsobiť škodu na majetku Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený vykonať na náklady Poskytovateľa všetky nevyhnutné úkony smerujúce k odvráteniu vzniku škody a/alebo vadu na náklady Poskytovateľa odstrániť, pričom Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ak o to Objednávateľ Poskytovateľa požiada a ďalšie kroky smerujúce k odstráneniu vady uskutočniť bezodkladne po Oznámení vád Objednávateľom. O odstránení vád zmluvné strany spíšu osobitný záznam.
  9. Ak sa po uskutočnení voľby nároku Objednávateľom ukáže, že:
     1. vady Služby, resp. jej časti sú neodstrániteľné (a to aj v prípade, že ide o nesplnenie cieľových parametrov podľa bodu 6.1 Zmluvy),
     2. s odstránením vád by boli spojené neprimerané náklady,
     3. na odstránenie vád by sa vyžadovala neprimerane veľká súčinnosť Objednávateľa alebo
     4. by odstránenie vád bolo možné len po uplynutí neprimeraného času,

Poskytovateľ je povinný na tieto skutočnosti Objednávateľa písomne upozorniť a Objednávateľ je oprávnený:

* + 1. požadovať zľavu z Ceny Služby,
    2. od Zmluvy odstúpiť a to aj v prípade, ak na úmysel od Zmluvy odstúpiť Poskytovateľa v Oznámení vád alebo v oznámení voľby nároku neupozornil, alebo
    3. požadovať poskytnutie náhradného plnenia, resp. jeho časti, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť v primeranej lehote určenej Objednávateľom od doručenia výzvy Objednávateľa na náhradné plnenie.

1. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Služby ani v dodatočnej lehote písomne určenej Objednávateľom, alebo ak Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Objednávateľ:
   * 1. odstúpiť od Zmluvy a to aj v prípade, ak na úmysel od Zmluvy odstúpiť Objednávateľa v Oznámení vád alebo v oznámení voľby nároku neupozornil,
     2. požadovať primeranú zľavu z Ceny Služby, alebo
     3. odstrániť vady sám, alebo ich nechať odstrániť tretej osobe a požadovať od Poskytovateľa náhradu nákladov takéhoto odstránenia vád v plnej výške.
2. V prípade, ak podľa tejto Zmluvy Objednávateľ požaduje zľavu z Ceny Služby, zmluvné strany sa dohodli, že pri určení výšky zľavy bude zohľadnený aj význam Zariadenia a/alebo činnosti vykonávanej Zariadením pre hospodársku alebo podnikateľskú činnosť Objednávateľa.
3. Uplatňovaním nárokov z vád Služby podľa tohto článku nie sú dotknuté iné nároky Objednávateľa uvedené v tejto Zmluve alebo nárok na náhradu škody a zmluvnú pokutu.
4. Poskytovateľ je povinný nahradiť Objednávateľovi akékoľvek náklady, ktoré v súvislosti s výskytom vady Objednávateľ vynaložil (náklady na zistenie, preukázanie vady) výdavky, ktoré Objednávateľovi vzniknú v súvislosti s poskytnutím súčinnosti Poskytovateľovi pri odstraňovaní vád, ako aj náklady, ktorých vynaloženie bolo nevyhnutné vzhľadom na zabezpečenie bezpečnej prevádzky zariadení Objednávateľa, pričom nárok na náhradu môže Objednávateľ uplatniť aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
5. Do doby odstránenia vád nie je Objednávateľ povinný platiť časť Ceny Služby, ktorá by zodpovedala jeho nároku na zľavu z Ceny Služby, ak by vady neboli odstránené.
6. Objednávateľ môže o uplatnenú zľavu z Ceny Služby podľa predchádzajúceho bodu znížiť Cenu Služby.
7. V prípade, ak Objednávateľ už Cenu Služby alebo jej časť zaplatil, Objednávateľ má právo na:
   * 1. vrátenie tejto Ceny Služby do výšky uplatnenej zľavy z Ceny Služby, alebo
     2. započítanie nároku na zľavu z Ceny Služby.
8. V prípadoch podľa predchádzajúceho bodu Zmluvy je Poskytovateľ povinný do 7 dní od doručenia písomnej výzvy Objednávateľa (kde Objednávateľ špecifikuje výšku zľavy z Ceny Služby) na takto špecifikovanú zľavu vystaviť a doručiť faktúru na opravu základu DPH v prospech Objednávateľa a túto doručiť Objednávateľovi v prípade, že dôjde k zisteniu vady až po vyhotovení faktúry a po vykonaní Služby.
9. Objednávateľ si môže uplatniť zľavu z Ceny Služby pred zaplatením Ceny Služby formou písomnej výzvy Poskytovateľovi. V tomto prípade je Poskytovateľ povinný do 7 dní od doručenia písomnej výzvy Objednávateľa (kde Objednávateľ špecifikuje výšku zľavy z Ceny Služby) na takto špecifikovanú zľavu vystaviť a doručiť faktúru na opravu základu DPH v prospech Objednávateľa a túto doručiť Objednávateľovi.
10. V prípade, že sa na Službu, resp. jej časť, resp. veci, materiály, zariadenia a náhradné diely ktoré Poskytovateľ odplatne získal od tretej strany, vzťahuje záruka poskytovaná treťou stranou, Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na uplatnenie nárokov z vád Služby, resp. jej časti, resp. vecí, materiálov, zariadení a náhradných dielov, najmä je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi deň, v ktorý uplynie záručná doba. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že táto nesmie byť kratšia ako záruka dohodnutá zmluvnými stranami v Zmluve. Takéto vady, ako aj vady materiálu a výrobné vady si Objednávateľ uplatní priamo u Poskytovateľa. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že týmto nie sú nijako dotknuté práva Objednávateľa uplatňovať si akékoľvek nároky z vád Služby priamo u Poskytovateľa a Objednávateľ priamo zodpovedá za akékoľvek vady Služby. V prípade, že Objednávateľ súhlasí, že si bude uplatňovať zodpovednosť za tieto vady priamo u tejto tretej strany, je Poskytovateľ povinný na požiadanie Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi všetky dokumenty, ktoré je potrebné v prípade uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady tretej strane predložiť.
11. Na žiadosť Objednávateľa je Poskytovateľ povinný vady Služby odstrániť, aj keď neuznáva, že za vady zodpovedá. Ak Zhotoviteľ na žiadosť Objednávateľa vady neodstráni, Objednávateľ je oprávnený odstrániť vady sám, alebo ich nechať odstrániť tretej osobe a požadovať od Poskytovateľa náhradu nákladov takéhoto odstránenia vád v plnej výške. V sporných prípadoch znáša všetky náklady vynaložené na odstránenie vady Poskytovateľ, a to až do dohody zmluvných strán ohľadom tohto nároku, alebo do rozhodnutia o opodstatnenosti nároku z vád treťou nestrannou osobou, na ktorej sa zmluvné strany dohodnú alebo do doby rozhodnutia príslušného súdu.
12. Ustanovenia Prílohy č. 2 Zmluvy definujúce jednotlivé druhy chýb a ich rozdelenie na príslušné kategórie a reakčné časy ich odstraňovania pre účely riešenia a vyriešenia Incidentov, Požiadaviek alebo Požiadaviek na zmenu týmto nie sú dotknuté, resp. majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku.

**Zmluvné sankcie**

* 1. V prípade omeškania s plnením peňažných záväzkov si veriteľ môže uplatniť úrok z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplatenej sumy za každý deň omeškania.
  2. Objednávateľ si môže v prípade, že Poskytovateľ bude v omeškaní a prekročí Čas konečného vyriešenia ktorejkoľvek činnosti Služby (vrátane Služieb súčinnosti) (nedodrží fix time), uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR za každú aj začatú hodinu omeškania a za každý prípad osobitne (ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v hodinách) a vo výške 150,- EUR za každý aj začatý deň omeškania a za každý prípad osobitne (ak sú termíny uvedené alebo dohodnuté v dňoch) aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  3. Objednávateľ si môže v prípade, že SLA parameter „Dostupnosť“ nedosiahne z dôvodov na strane Poskytovateľa Požadovanú úroveň Služby ktorejkoľvek činnosti Služby, uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR za každý aj začatý deň omeškania za každý jednotlivý prípad osobitne aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  4. Objednávateľ si môže v prípade, že Poskytovateľ poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy týkajúce sa ochrany Dôverných informácií (vrátane obchodného tajomstva a osobných údajov) uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10 000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia osobitne aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  5. Objednávateľ si môže v prípade, že Poskytovateľ nezačne poskytovať Službu ku Dňu začatia poskytovania Služby, uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR za každý aj začatý deň omeškania aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  6. Objednávateľ si môže v prípade, že Poskytovateľ neposkytne súčinnosť počas Asistenčného obdobia, alebo poruší povinnosti v zmysle Plánu spätného prevzatia, uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  7. Objednávateľ si môže v prípade, že Poskytovateľ nepredloží dokument Riadenie a prevádzkový model, Plán zlepšenia Služby alebo Plán spätného prevzatia alebo ich aktualizácie v lehotách v zmysle tejto Zmluvy, uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každý aj začatý mesiac omeškania za každý jednotlivý prípad osobitne aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  8. Objednávateľ si môže v prípade, že požiadavky na bezpečnosť (Bezpečnostná politika Objednávateľa) v zmysle ust. bodu 5.72 a nasl. Zmluvy nebudú zo strany Poskytovateľa dodržané, uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 2.000,- EUR za každý prípad porušenia aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  9. V prípade, že Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi zdrojové texty (kódy), podkladové materiály, nastavenia, obsah databáz a mailových schránok, atď., prevádzkovú a správcovskú dokumentáciu, inštalačnú príručku, užívateľskú príručku, konfiguračnú príručku a ostatnú dokumentáciu k plneniu v súlade s touto Zmluvou, môže si Objednávateľ uplatniť u Poskytovateľa zmluvnú pokutu súhrnne vo výške 10.000,- EUR aj formou vystavenia faktúry splatnej do 14 dní od jej doručenia Poskytovateľovi.
  10. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že pre účely výpočtu sankcií podľa Zmluvy sa Cenou Služby rozumie Cena Služby bez DPH.
  11. Uplatnením zmluvných pokút podľa tohto článku nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla z nesplnenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou, v plnej výške. Uplatnením zmluvných pokút podľa tohto článku nie sú taktiež dotknuté nároky Objednávateľa z vád Služby a ostatné práva Objednávateľa vyplývajúce zo Zmluvy.
  12. Objednávateľ sa môže s ohľadom na okolnosti individuálneho prípadu na základe vlastného uváženia rozhodnúť, že si voči Poskytovateľovi neuplatní zmluvnú pokutu v celej výške v akej vyplýva zo Zmluvy. Takéto čiastočné uplatnenie práva na zmluvnú pokutu nemá za následok zánik nároku Objednávateľa uplatniť si neskôr zvyšnú neuplatnenú časť zmluvnej pokuty.
  13. Zmluvné strany vyhlasujú, že výšku zmluvných pokút dohodnutú v zmysle Zmluvy považujú za primeranú s ohľadom na týmito pokutami zabezpečované záväzky.

**Výmena dôverných informácií a ochrana osobných údajov**

* 1. Predmetom ochrany v zmysle tejto Zmluvy sú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, výkresy, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné obchodné a technické informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
     1. ktoré sa týkajú Zmluvy a jej plnenia (najmä Zmluva, informácie o právach a povinnostiach zmluvných strán ako aj informácie o Cene Služby);
     2. ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane;
     3. ktoré sa týkajú obchodných partnerov zmluvných strán;
     4. pre ktoré je stanovený Právnymi predpismi osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
     5. ktoré boli poskytnuté zmluvnej strane/získané zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka);
     6. ktoré sú výslovne zmluvnou stranou označené ako "dôverné", "confidential", "proprietary" alebo iným obdobným označením, z ktorého je zjavné, že sa jedná o dôvernú informáciu;

(ďalej pre všetky typy informácií, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tejto Zmluvy len "Dôverné informácie").

* 1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií v zmysle predchádzajúceho bodu spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
  2. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou zmluvnou stranou od druhej zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú Dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením.
  3. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:
     1. odborným poradcom zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so zmluvnou stranou;
     2. (i) ovládanej osobe zmluvnej strany; (ii) ovládajúcej osobe zmluvnej strany; (iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a (iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií rovnaké povinnosti ako zmluvné strany;
     3. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy.
  4. Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
     1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
     2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné;
     3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti,
     4. boli získané zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
  5. Zmluvné strany pre účely tejto Zmluvy označujú ako Dôverné informácie aj všetky informácie týkajúce sa informačných systémov a informačných aktív Objednávateľa, architektúry informačných systémov Objednávateľa a všetky informácie citlivé z hľadiska informačnej bezpečnosti Objednávateľa, informácie, ktorých potenciálne zneužitie by mohlo ohroziť bezpečnosť prevádzkovania distribučnej siete. Na všetky informácie podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahujú výnimky podľa ustanovenia bodu 8.4 Zmluvy a výnimky podľa ustanovenia bodu 8.5 (8.5.1, 8.5.2 a 8.5.4), teda Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa tieto Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy.
  6. Poskytovateľ taktiež nie je oprávnený použiť informáciu, že pre Objednávateľa poskytoval Službu podľa tejto Zmluvy, ako ani informáciu o uzavretí tejto Zmluvy na propagáciu svojej činnosti.
  7. Poskytovateľ, ktorý bude mať prístup k osobným údajom Objednávateľa nachádzajúcich sa v ICT systémoch Objednávateľa, a ktoré bude prehliadať a používať za účelom poskytovania Služby, je na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy v pozícii sprostredkovateľa, sa zaväzuje spracúvať osobné údaje dotknutých osôb v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „Zákon o ochrane osobných údajov“), Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „Nariadenie“) a v súlade a za podmienok stanovených Zmluvou o spracúvaní a ochrane osobných údajov, ktorá sa uzatvára súčasne s touto Zmluvou a po jej podpise sa stáva integrálnou súčasťou Zmluvy ako jej Príloha č. 9. Porušenie povinnosti, vyplývajúcej zo Zmluvy o spracúvaní a ochrane osobných údajov, spracúvať osobné údaje Objednávateľa len na Objednávateľom určený účel a/alebo porušenie povinnosti spracúvať osobné údaje Objednávateľa len pre potreby Objednávateľa sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
  8. Všetky povinnosti zmluvných strán týkajúce sa ochrany Dôverných informácií a osobných údajov platia bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

**Autorské práva a licenčná zmluva**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak bude mať ktorákoľvek časť plnenia v zmysle Zmluvy charakter autorského diela podľa ustanovenia § 3 a/alebo § 4 Autorského zákona, budú sa práva a povinnosti k autorskému dielu spravovať ustanoveniami tohto článku.
  2. Objednávateľ nadobudne vlastnícke právo k zobrazeniu autorského diela alebo jeho časti, na ktorom je odovzdané a/alebo k veci prostredníctvom ktorej je autorské dielo alebo jeho časť vyjadrené jeho/jej prevzatím.
  3. Objednávateľ má právo použiť autorské dielo pre akýkoľvek účel.
  4. Poskytovateľ vyhlasuje, že je držiteľom (nositeľom) všetkých majetkových práv k autorskému dielu, má výlučné právo na jeho použitie všetkými možnými spôsobmi, aké mu priznávajú Právne predpisy a medzinárodné dohovory, ktorými je Slovenská republika viazaná, podľa uváženia Objednávateľa, a má oprávnenie s ním nakladať v plnom rozsahu.
  5. Poskytovateľ vyhlasuje, že udelením súhlasu na používanie autorského diela neporušuje autorské práva tretích osôb a autorské práva tretích osôb nebudú porušené použitím autorského diela alebo jeho časti podľa uváženia Objednávateľa a k tej časti autorského diela, ktorá bola vytvorená osobou rôznou od Poskytovateľa, je Objednávateľovi oprávnený udeliť súhlas na použitie tejto časti autorského diela vo vecnom, územnom a časovom rozsahu licencie v zmysle tohto článku, pričom ho týmto Objednávateľovi zároveň udeľuje.
  6. Pokiaľ je súčasťou plnenia podľa Zmluvy výsledok tvorivej činnosti autora chránený ako predmet duševného vlastníctva v zmysle ustanovenia § 3 a/alebo § 4 Autorského zákona, Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradnú (Poskytovateľ sa zaväzuje neudeliť súhlas na jej použitie inej osobe bez písomného súhlasu Objednávateľa), vecne a územne neobmedzenú licenciu na neobmedzený počet Koncových Zariadení, na použitie autorského diela alebo ktorejkoľvek jeho časti, a to na celé dobu trvania majetkových práv k autorskému dielu v zmysle Autorského zákona.
  7. Na základe tejto licencie je taktiež Objednávateľ alebo ním poverená osoba oprávnená akokoľvek modifikovať, prepracovať, dopracovať alebo zmeniť autorské dielo, alebo dopracovať autorské dielo.
  8. Objednávateľ je oprávnený autorské dielo rozmnožovať a rozširovať.
  9. Licencia sa považuje za poskytnutú od okamihu odovzdania ktorejkoľvek časti autorského diela.
  10. Poskytovateľ týmto ďalej Objednávateľovi udeľuje výslovný predchádzajúci súhlas na udelenie súhlasu tretej osobe na použitie autorského diela (na udelenie sublicencie) v rozsahu udelenej licencie, ako aj na postúpenie licencie. O osobe postupníka je povinný informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu.
  11. Odplata za licenciu (sublicenciu) a súhlas na udelenie sublicencie podľa tohto článku tejto Zmluvy je zahrnutá v Cene Služby v zmysle tejto Zmluvy a Poskytovateľovi nepatrí za poskytnutie súhlasov v zmysle tejto Zmluvy žiadna ďalšia odplata.
  12. Zmluvné strany sa dohodli, že ak pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou, resp. vzájomnou súčinnosťou Poskytovateľa, resp. osoby určenej Poskytovateľom a Objednávateľa a/alebo tretej osoby určenej Objednávateľom dielo spoluautorov v zmysle Autorského zákona, Poskytovateľ udeľuje k časti diela spoluautorov vytvorenej z jeho strany licenciu (sublicenciu) a súhlas na udelenie sublicencie za podmienok a v rozsahu ako je uvedené vyššie.
  13. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné práva duševného vlastníctva a/alebo priemyselného vlastníctva, ak sa tieto budú vzťahovať na ktorúkoľvek časť plnenia v zmysle tejto Zmluvy.
  14. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní akéhokoľvek plnenia pre Objednávateľa používa a bude používať len legálny softvér, ku ktorému má oprávnenie na jeho použitie.

**Doručovanie**

* 1. Odstúpenie od Zmluvy, dodatky k Zmluve, faktúry, oznamovanie nedostatkov zistených akceptačnými testami, vyjadrenia k dokumentu Riadenie a prevádzkový model, k Projektu migrácie a k Plánu spätného prevzatia Služby, upozornenia týkajúce sa Pokynov, Oznámenie vád budú vyhotovené písomne a doručené druhej zmluvnej strane osobne alebo zaslané poštou. Odstúpenie od Zmluvy doručujú zmluvné strany formou doporučenej poštovej zásielky.
  2. Objednávateľ je oprávnený pre doručovanie všetkých písomností určiť adresu tretej osoby, pričom doručenie písomností tretej osobe sa považuje za doručenie Objednávateľovi. Povinnosť doručovania písomností tretej osobe vzniká Poskytovateľovi dňom, keď mu bude doručené oznámenie Objednávateľa o uplatnení si tohto oprávnenia a o kontaktných údajoch tretej osoby.
  3. Všetky písomnosti sa považujú za doručené aj v prípade neprevzatia zásielky odoslanej poštou zmluvnou stranou na adresu sídla alebo miesta podnikania druhej zmluvnej strany alebo na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, alebo na adresu v zmysle príslušných ustanovení tejto Zmluvy, resp. na adresu tretej osoby oznámenú Objednávateľom.
  4. Ostatné prejavy vôle zmluvných strán, na ktoré sa nevzťahuje bod 10.1 tejto Zmluvy, môžu byť doručované tiež:
     1. Objednávateľovi elektronicky na adresu: [bude doplnené Obstarávateľom];
     2. Poskytovateľovi elektronicky na adresu: [*doplniť*];
  5. V prípade doručovania podľa predchádzajúceho bodu druhá zmluvná strana bezodkladne potvrdí doručenie preukázateľnou formou. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že nesplnenie tejto povinnosti nezakladá fikciu nedoručenia takejto písomnosti alebo prejavu vôle zmluvnej strany.

**Ostatné ustanovenia**

* 1. Na účely vykonávania ustanovení tejto Zmluvy sú oprávnenými osobami, resp. kontaktnými osobami (ďalej len „Oprávnené osoby“) nasledovné osoby:

**za Poskytovateľa:**

Vo veciach zmluvných:

[*doplniť meno, priezvisko a funkciu*]

Telefón: [*doplniť*] , E-mail: [*doplniť*]

Vo veciach technických:

[*doplniť meno, priezvisko a funkciu*]

Telefón: [*doplniť*] , E-mail: [*doplniť*]

**za Objednávateľa:**

Vo veciach zmluvných:

[bude doplnené Obstarávateľom]

Telefón: [bude doplnené Obstarávateľom] , E-mail: [bude doplnené Obstarávateľom]

Vo veciach technických:

[bude doplnené Obstarávateľom]

Telefón: [bude doplnené Obstarávateľom], E-mail: [bude doplnené Obstarávateľom]

[bude doplnené Obstarávateľom]

Telefón: [bude doplnené Obstarávateľom], E-mail: [bude doplnené Obstarávateľom]

* 1. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že Oprávnená osoba disponuje oprávneniami a právomocami potrebnými pre prijímanie a realizáciu rozhodnutí v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, avšak Oprávnené osoby zmluvných strán nie sú oprávnené Zmluvu meniť ani zrušiť, ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak.
  2. Poskytovateľ je povinný poskytnúť na základe žiadosti Objednávateľa všetky relevantné informácie o osobách, ktoré sa majú podieľať na vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy (ďalej tiež ako „Realizačný tím“). Zmena osoby podieľajúcej sa na vykonávaní predmetu plnenia je možná len v nevyhnutných prípadoch a po predchádzajúcom oznámení takejto skutočnosti Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť zmenu osoby podieľajúcej sa na plnení predmetu plnenia iba za osobu s ekvivalentnou kvalifikáciou, skúsenosťami a znalosťami ako nahradzovaná osoba. Objednávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch odmietnuť takúto zmenu a Poskytovateľ bude takéto odmietnutie Objednávateľom akceptovať. Ak Objednávateľ počas vykonávania predmetu plnenia zistí, že osoba podieľajúca sa na vykonávaní predmetu plnenia nie je spôsobilá zabezpečiť vykonávanie predmetu plnenia v stanovenom čase a kvalite, je oprávnená na túto skutočnosť upozorniť Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu po doručení takéhoto upozornenia vykonať všetky potrebné opatrenia na nápravu. Zoznam osôb Poskytovateľa podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Zmluvy v čase podpisu tejto Zmluvy je uvedený v Prílohe č. 5 Zmluvy.
  3. Riadiaci a prevádzkový model môže upresňovať Realizačný tím, Oprávnené osoby zmluvných strán a ich role, právomoci a zodpovednosti.
  4. Zmenu údajov uvedených v tejto Zmluve a ostatných údajov, ktoré si zmluvné strany oznamujú v zmysle tejto Zmluvy, ako aj Oprávnených osôb a kontaktných údajov je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane. Zmena údajov v zmysle predchádzajúcej vety sa môže uskutočniť na základe písomného oznámenia dotknutej zmluvnej strany doručeného druhej zmluvnej strane, bez potreby uzavretia dodatku k Zmluve, pričom táto zmena je účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o zmene.
  5. Zmluvné strany sa v súlade s ustanoveniami § 364 Obchodného zákonníka dohodli, že Objednávateľ si môže započítať voči Poskytovateľovi akékoľvek svoje pohľadávky voči akýmkoľvek pohľadávkam Poskytovateľa, a to bez ohľadu na právny vzťah, z ktorého vyplývajú a bez ohľadu na to, či pohľadávky Objednávateľa sú budúce, súčasné, podmienené alebo nepodmienené, splatné alebo sú premlčané. Objednávateľ bezodkladne písomne oznámi Poskytovateľovi realizáciu zápočtu. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
  6. Postúpením je každá písomná dohoda uzatvorená medzi Poskytovateľom a treťou osobou, na základe ktorej Poskytovateľ postupuje Zmluvu, jej časť alebo akúkoľvek výhodu, úžitok či pohľadávku z nej vyplývajúcu na tretiu osobu.
  7. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť alebo previesť Zmluvu, jej časť, resp. výhody, úžitky či pohľadávky z nej vyplývajúce. Poskytovateľ nie je taktiež oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa svoje pohľadávky z tejto Zmluvy založiť, alebo iným spôsobom zaťažiť právom tretích osôb. Ak Poskytovateľ postúpi alebo prevedie Zmluvu, jej časť resp. výhody, úžitky či pohľadávky z nej vyplývajúce, alebo založí alebo inak zaťaží právom tretích osôb svoje pohľadávky bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, bude sa to považovať za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa, ktoré bude Objednávateľa oprávňovať na odstúpenie od Zmluvy.
  8. Súhlas Objednávateľa s postúpením alebo prevedením Zmluvy alebo jej časti na tretiu osobu nezbavuje Poskytovateľa jeho záväzkov a zodpovednosti vyplývajúcich z časti Zmluvy, ktorá už bola splnená alebo za časť Zmluvy, ktorá nebola postúpená.
  9. Postupník musí spĺňať všetky požiadavky ustanovené pre uzatvorenie Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
  10. Objednávateľ je oprávnený postúpiť svoje práva a povinnosti zo Zmluvy na akúkoľvek tretiu osobu aj bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.
  11. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi začatie vstupu do likvidácie Poskytovateľa, začatie exekučného konania na majetok Poskytovateľa a začatie konania podľa zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii v znení neskorších predpisov.

**Poistenie**

* 1. Poskytovateľ je povinný pri podpise Zmluvy predložením kópie poistnej zmluvy alebo poistky preukázať uzavretie poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu na majetku, zdraví, vrátane krytia následných finančných škôd a zodpovednosti za škodu spôsobenú na veciach prevzatých, zverených alebo užívaných na poistnú sumu najmenej 100.000,- EUR. Z poistnej zmluvy musí vyplývať záväzok poisťovne uhradiť škody spôsobené Poskytovateľom, ako aj jeho subdodávateľmi.
  2. Poskytovateľ nesmie uskutočniť ani opomenúť nič, čo by mohlo viesť k neplatnosti alebo napadnuteľnosti poistných zmlúv alebo neposkytnutiu či obmedzeniu poistného plnenia a je povinný poistenie udržiavať poistné podmienky, resp. poistenie v zmysle predchádzajúceho bodu počas celej doby platnosti Zmluvy a je povinný za týmto účelom plniť povinnosti vyplývajúce pre neho z príslušných poistných zmlúv, najmä platiť poistné a plniť oznamovacie povinnosti.
  3. Poskytovateľ nie je oprávnený znížiť výšku poistného krytia alebo podstatným spôsobom zmeniť podmienky poistných zmlúv počas doby poistenia bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
  4. Ak Poskytovateľ nebude udržiavať poistenie v platnosti alebo nepredloží Objednávateľovi poistnú zmluvu alebo poistku, môže Objednávateľ vo svojom mene kedykoľvek uzavrieť a udržiavať akékoľvek poistenie pokrývajúce vyššie uvedené riziká spojené s realizáciou Služby a platiť akékoľvek poistné, ktoré je primerané na také účely a započítavať takto platené čiastky voči akýmkoľvek platbám Poskytovateľa, ktoré sú splatné alebo sa stanú splatnými, alebo vymáhať tieto čiastky ako splatný dlh Poskytovateľa.
  5. Poskytovateľ je kedykoľvek na požiadanie Objednávateľa povinný preukázať splnenie povinností týkajúcich sa poistenia v zmysle tejto Zmluvy.
  6. Neudržiavanie poistenia v zmysle tejto Zmluvy a/alebo nepreukázanie splnenia povinností týkajúcich sa poistenia Objednávateľovi sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a zakladá právo na odstúpenie od Zmluvy zo strany Objednávateľa.

**Zábezpeka (banková záruka)**

* 1. Poskytovateľ je povinný si na vlastné náklady obstarať zábezpeky na splnenie svojich zmluvných záväzkov vo forme jednej alebo viacerých abstraktných, neodvolateľných a bezpodmienečných bankových záruk na plnenie splatných na prvú výzvu a bez námietok, ktoré budú vystavené bankou so sídlom v SR, a to na účely zabezpečenia splnenia všetkých povinností a záväzkov Poskytovateľa zo Zmluvy na sumu 100.000,- EUR v trvaní počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, tiež počas doby, kým nebudú odstránené všetky vady a nedorobky Služby,  ďalej počas celej doby plynutia záručnej doby poskytnutej na Službu v zmysle tejto Zmluvy a tiež počas doby do protokolárneho spätného odovzdania Služby Objednávateľovi v zmysle Plánu spätného prevzatia Služby, ktorý je Prílohou č. 7 Zmluvy (ďalej len „Doba zábezpeky“).
  2. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi listinu bankovej záruky v originálnom vyhotovení najneskôr bezprostredne pred podpisom Zmluvy a táto bude tvoriť Prílohu č. 8 Zmluvy.
  3. Poskytovateľ musí zabezpečiť, aby zábezpeka na splnenie zmluvných záväzkov bola platne a účinne vystavená v trvaní požadovanom v zmysle tejto Zmluvy počas Doby zábezpeky. Ak by podmienky zábezpeky na splnenie zmluvných záväzkov v trvaní podľa tejto Zmluvy špecifikovali dátum jej vypršania skôr, než uplynie Doba zábezpeky, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť primerané predĺženie platnosti zábezpeky na splnenie zmluvných záväzkov až do uplynutia Doby zábezpeky.
  4. Objednávateľ je oprávnený uplatniť nároky zo zábezpeky na splnenie zmluvných záväzkov až do výšky zábezpeky na splnenie zmluvných záväzkov k čiastočnému alebo úplnému uspokojeniu akýchkoľvek povinností a záväzkov Poskytovateľa zo Zmluvy (vrátane platby zmluvnej pokuty, náhrady nákladov, náhrady škody alebo inej platby), najmä v prípade:
     1. ak Poskytovateľ nepredĺži platnosť zábezpeky na splnenie zmluvných záväzkov v súlade so Zmluvou; v takomto prípade je Objednávateľ oprávnený čerpať celú čiastku zábezpeky na účely zabezpečenia povinností a záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy,
     2. ak Poskytovateľ nezaplatí Objednávateľovi akúkoľvek zmluvnú pokutu, náhradu škody, náklady či inú platbu podľa alebo v súvislosti so Zmluvou alebo nevydá bezdôvodné obohatenie, ktoré vzniklo v súvislosti so Zmluvou (vrátane prípadu, keď dôjde k odstúpeniu od Zmluvy), ktoré je povinný zaplatiť Objednávateľovi podľa alebo v súvislosti so Zmluvou do 30 dní po jej splatnosti, odsúhlasení alebo rozhodnutí, alebo nesplní riadne a včas akúkoľvek inú povinnosť alebo záväzok podľa Zmluvy ani v dodatočnej primeranej lehote stanovenej Objednávateľom podľa Zmluvy, pričom táto lehota nesmie byť dlhšia ako 20 dní, najneskôr však do uplynutia doby platnosti zábezpeky na splnenie zmluvných povinností; v takomto prípade je Objednávateľ oprávnený čerpať zo zábezpeky na splnenie zmluvných povinností plnú výšku takejto splatnej čiastky zvýšenej o úroky z omeškania vo výške 0,02% za každý aj začatý deň omeškania,
     3. ak nastane taká situácia, ktorá oprávňuje Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy, a to bez ohľadu na to, či Objednávateľ od Zmluvy odstúpil alebo nie; v takomto prípade je Objednávateľ oprávnený čerpať celú čiastku zábezpeky na splnenie zmluvných povinností.
  5. Zmluvné strany sa dohodli, že pred uplatnením práva na plnenie z bankovej záruky Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi, že mu vzniklo právo na uplatnenie práva z bankovej záruky a poskytne Poskytovateľovi dodatočnú lehotu 15 dní na vykonanie nápravy. Ustanovenie tohto bodu sa nevzťahuje na uplatnenie práv z bankovej záruky podľa bodu 11.21.1 a 11.21.3 tejto Zmluvy.
  6. Objednávateľ je oprávnený požadovať plnenie zo zábezpeky na splnenie zmluvných povinností len na základe písomného oznámenia banke, že Poskytovateľ nesplnil určitú svoju povinnosť alebo záväzok zo Zmluvy, a nie je povinný predkladať banke žiadne ďalšie dokumenty, ktoré by takéto nesplnenie potvrdzovali.
  7. Objednávateľ je povinný zabezpečiť, aby Poskytovateľovi nevznikla žiadna ujma (škoda, strata alebo výdavky, vrátane právnych poplatkov a výdavkov) v dôsledku čerpania zábezpeky na splnenie zmluvných povinností v rozsahu, na ktorý Objednávateľ nemal nárok a nahradiť Poskytovateľovi škodu spôsobenú neoprávneným čerpaním zábezpeky na splnenie zmluvných povinností.
  8. Objednávateľ je povinný vrátiť zábezpeku na splnenie zmluvných povinností Poskytovateľovi do 14 dní po skončení Doby zábezpeky.

**Hodnota zákazky**

* 1. Celková odplata Objednávateľa Poskytovateľovi za plnenie podľa tejto Zmluvy (finančný limit zákazky) je maximálne [bude doplnené Obstarávateľom] EUR bez DPH. Uvedenie maximálnej celkovej odplaty nezakladá právo Poskytovateľa na poskytnutie Služby v takomto objeme a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa aj iba podstatne nižší objem plnenia alebo plnenie nepožadovať vôbec.

**Niektoré ustanovenia týkajúce sa ukončenia Zmluvy**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné ukončiť okamžitým odstúpením od Zmluvy v prípadoch predpokladaných Zmluvou a v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností, za ktoré sa popri dôvodoch v zmysle Obchodného zákonníka a osobitných ustanovení Zmluvy považuje, ak:
     1. Poskytovateľ:

1. nezačne poskytovateľ Službu v Deň začatia poskytovania Služby;
2. nevykoná Preberanie Služby lokálnej podpory v termíne v zmysle Zmluvy;
3. nevykonáva Službu riadne a včas a túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Objednávateľom v písomnom upozornení v dĺžke najmenej 15 dní;
4. neudržiava poistenie v zmysle tejto Zmluvy a/alebo nepreukáže splnenie povinností týkajúcich sa poistenia Objednávateľovi;
5. nepredloží zábezpeku na splnenie zmluvných povinností v zmysle Zmluvy, v prípade jej predloženia vo forme a s obsahom vopred písomne neschváleným Objednávateľom, alebo v rozpore s inými podmienkami v zmysle tejto Zmluvy;
6. neposkytne Objednávateľovi riadne a včas záručné plnenie, pričom Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť za podmienok v zmysle príslušných ustanovení tejto Zmluvy;
7. opakovane odovzdá/poskytne vadnú Službu;
8. opakovane poruší akúkoľvek povinnosť zo Zmluvy a túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Objednávateľom v písomnom upozornení v dĺžke najmenej 15 dní;
9. kvalita poskytovanej Služby nie je poskytovaná na Požadovanej úrovni poskytovania Služby a túto povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Objednávateľom v písomnom upozornení v dĺžke najmenej 15 dní;
10. podlieha zákonu č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii v platnom znení a podľa tohto zákona bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok Poskytovateľa alebo bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa;
11. predložil Objednávateľovi neplatné doklady alebo dokumenty, alebo uviedol Objednávateľa do omylu ohľadom špecifikácie Služby, alebo uviedol iné nepravdivé informácie v súvislosti s touto Zmluvou alebo Službou, ktorá má byť na jej základe vykonaná;
12. poruší povinnosti týkajúce sa ochrany Dôverných informácií alebo osobných údajov;
13. poškodzuje dobré meno a oprávnené záujmy Objednávateľa;
14. uzavrie zmluvu so subdodávateľom alebo zmení subdodávateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
15. postúpi alebo prevedie svoje pohľadávky bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa;
16. ak existuje dôvodná obava, že pokles personálnych a technických kapacít na strane Poskytovateľa môže smerovať k ohrozeniu alebo obmedzeniu plnenia záväzkov z tejto Zmluvy;
    * 1. Objednávateľ:
17. nezaplatí Cenu Služby v lehote 60 dní po splatnosti poslednej faktúry vystavenej v zmysle tejto Zmluvy a povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v písomnom upozornení v dĺžke najmenej 30 dní;
18. bude v meškaní s poskytnutím súčinnosti podľa tejto Zmluvy tak, že Poskytovateľovi bude znemožnené riadne poskytovanie Služby a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľovom v písomnom upozornení v dĺžke najmenej 60 dní;
19. poruší povinnosti týkajúce sa ochrany Dôverných informácií alebo osobných údajov.
    1. Odstúpenie od Zmluvy musí byť uskutočnené v písomnej forme a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
    2. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy, okrem práv a povinností týkajúcich sa ochrany Dôverných informácií a osobných údajov, nárokov na náhradu škody, nárokov zo zodpovednosti za vady, nárokov na zmluvné alebo zákonné sankcie, resp. iných práv a povinností, ak to vyplýva z ich charakteru v zmysle Právnych predpisov.
    3. Zmluvu je možné ukončiť aj ďalšími spôsobmi v zmysle Právnych predpisov, napr. dohodou zmluvných strán a pod.
    4. Objednávateľ je oprávnený Zmluvu ukončiť výpoveďou bez udania dôvodu v trojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť od prvého kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
    5. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že v prípade zániku Zmluvy je Poskytovateľ povinný plniť povinnosti vyplývajúce z Incidentu, Požiadavky alebo Požiadavky na zmenu doručenej/oznámenej a/alebo z Objednávky akceptovanej Poskytovateľom pred zánikom tejto Zmluvy, ak nie je v úkone Objednávateľa, ktorým vyvolal zánik Zmluvy uvedené inak. Na práva a povinnosti zmluvných strán a Služby poskytované na základe Incidentu, Požiadavky, Požiadavky na zmenu alebo Objednávky v zmysle predchádzajúcej vety sa plne vzťahujú ustanovenia tejto Zmluvy.
    6. Ku dňu ukončenia Zmluvy bez ohľadu na spôsob skončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi odovzdať všetky výsledky plnenia v zmysle tejto Zmluvy, ako aj zdrojové texty (kódy), ako aj všetky podkladové materiály, aktuálne nastavenia, obsah databáz, doklady, Dokumentáciu, najmä, nie však výlučne prevádzkovú, správcovskú, užívateľskú, dokumentáciu, dokumenty týkajúce sa testlabu, zoznam majetku, atď., zoznamy týkajúce sa činností v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy a splniť povinnosti vyplývajúce mu z Plánu spätného prevzatia Služby.
    7. Poskytovateľ je po ukončení Zmluvy bez ohľadu na spôsob skončenia Zmluvy taktiež povinný poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri spätnom prevzatí Služby Objednávateľom a/alebo Objednávateľom určenou osobou podľa Plánu spätného prevzatia Služby a poskytovať súčinnosť a podporu minimálne počas Asistenčného obdobia v trvaní v zmysle Plánu spätného prevzatia Služby a to bez nároku na osobitnú odplatu a/alebo na náhradu akýchkoľvek nákladov, ktoré mu v súvislosti s touto podporu a súčinnosťou vznikli.

**Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu zmluvnými stranami.
  2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 4 rokov odo Dňa začatia poskytovania Služby.
  3. Práva a povinnosti výslovne neupravené Zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných Právnych predpisov. Aplikácia všeobecných obchodných podmienok druhej zmluvnej strany alebo akýchkoľvek iných všeobecných obchodných podmienok je týmto výslovne vylúčená, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Zmluvné strany týmto zároveň vylučujú aplikáciu akýchkoľvek kolíznych noriem upravených v dvojstranných a/alebo viacstranných medzinárodných zmluvách a/alebo dohodách, ktoré sú súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa týmto výslovne dohodli, že na ustanovenia INCOTERMS, ktoré vydala Medzinárodná obchodná komora v Paríži uvádzané na faktúre za plnenie v zmysle Zmluvy a/alebo inom dokumente súvisiacom so Zmluvou, ktoré sú v rozpore s dohodou zmluvných strán podľa Zmluvy, sa neprihliada. Zmluvné strany sa dohodli, že na úpravu ich práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa nevzťahuje Viedenský dohovor o medzinárodnej kúpe tovaru.
  4. Ak zmluvné strany nedosiahnu dohodu o spore, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená podať žalobu na súd, príslušný podľa procesných predpisov platných v SR.
  5. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy je/sa stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, zmluvné strany sa písomne dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
  6. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že s obsahom tejto Zmluvy súhlasia, a že vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy túto podpisujú.
  7. Osoby, ktoré podpisujú Zmluvu vyhlasujú, že sú oprávnené konať v mene zmluvnej strany a zaväzovať zmluvnú stranu svojim podpisom.
  8. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu možno zrušiť alebo meniť písomne.
  9. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch s platnosťou originálu, pre Objednávateľa 2 a pre Poskytovateľa 2 vyhotovenia.
  10. Poskytovateľ svojím podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že mu boli poskytnuté informácie o spracúvaní osobných údajov Objednávateľom v rozsahu stanovenom právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov obsiahnuté v dokumente dostupnom na http://www.spp-distribucia.sk/sk\_gdpr a že zabezpečil poskytnutie týchto informácií Oprávneným osobám Poskytovateľa.
  11. Zmluvné strany podpisom tejto Zmluvy vyhlasujú, že prevzali (okrem tých dokumentov, ktoré sa súčasťou príloh stanú až po podpise Zmluvy) aj nasledujúce prílohy, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy:

**Príloha č. 1:** Daňové náležitosti

**Príloha č. 2:** 2.1 Špecifikácia Služby (t.j. špecifikácia Služby, spôsob vykonávania Služby, základné požiadavky na Dokumentáciu);

2.2 Parametre a zodpovednosti Služby (t.j. požadovaná úroveň jednotlivých činností Služby) – Požadované služby, Všeobecné ustanovenia, Meranie úrovne, Úrovne služieb;

2.3 Zoznam pracovísk

**Príloha č. 3:** Zmluva o externom pripojení s tretími stranami

**Príloha č. 4:** Riadenie a prevádzkový model [*doplní uchádzač*]

**Príloha č. 5:** Zoznam pracovníkov Realizačného tímu Poskytovateľa [*doplní uchádzač*]

**Príloha č. 6:** Zoznam subdodávateľov [*doplní uchádzač*]

**Príloha č. 7:** Plán spätného prevzatia Služby [*doplní uchádzač*]

**Príloha č. 8:** Zábezpeka (banková záruka) Poskytovateľa [*doplní uchádzač*]

**Príloha č. 9:** Zmluva o spracúvaní a ochrane osobných údajov

**Príloha č. 10:** Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností (vzor)

V ............................, dňa V ............................, dňa

za Poskytovateľa: Za Objednávateľa:

---------------------------------------- ----------------------------------------

---------------------------------------- ----------------------------------------