ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní, v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona, v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „***Servisná Zmluva***“ alebo „***Zmluva***“)

medzi:

Obchodné meno: **Letové prevádzkové služby Slovenskej republiky, štátny podnik, (v skratke „LPS SR, š. p.“)**

Sídlo: Ivanská cesta 93, 823 07 Bratislava

Zastúpený: JUDr. Miroslav Boháč, riaditeľ

Obchodný register: Mestský súd Bratislava III

Oddiel: Pš

Vložka číslo: 418/B

IČO: 35 778 458

DIČ: 2020244699

IČ DPH: SK2020244699

Bankové spojenie: Tatra banka a.s., pobočka Galvaniho 2/B, Bratislava

Číslo účtu: 2620340750/1100

IBAN: SK81 1100 0000 0026 2034 0750

SWIFT code: TATRSKBX

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **[poskytovateľ]**

Sídlo: [sídlo]

IČO: [●]

IČ DPH: [●]

Osoba oprávnená konať: [●]

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●]

Bankové spojenie (názov banky): [●]

Číslo účtu: [●]

Kód banky: [●]

IBAN/SWIFT: [●]

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako **„Zmluvné strany**“)

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom Informačného systému (bližšie špecifikovaného v bode 1.1,
písm. w) tejto Servisnej Zmluvy), ktorý vytvoril, dodal a implementoval Poskytovateľ, ako zhotoviteľ pre Objednávateľa na základe Zmluvy o dielo, uzatvorenej medzi nimi na tento účel (bližšie špecifikovanej v bode 1.1, písm. aa) tejto Servisnej zmluvy).
2. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO (špecifikovaného v bode 1.1, písm. bb) tejto Servisnej zmluvy) na obstaranie zákazky s názvom ***[●],*** vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je aj realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja tohto Informačného systému po jeho zhotovení, dodaní a implementácii na základe Zmluvy o dielo (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu tejto Servisnej Zmluvy k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom, nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Servisnej Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Servisnej Zmluvy v nasledujúcom znení:
5. DEFINÍCIE POJMOV
	1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
		1. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
		2. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
		3. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa.
		4. **Vada** alebo tiež „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto Servisnej zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (Komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
		5. **Informačný systém pre správu požiadaviek** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
		6. **Komponent** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
		7. **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Informačného systému, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu, a teda platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
		8. **Bežný incident** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického  a Nekritického incidentu.
		9. **Kritický incident** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Informačného systému, ktorá obmedzuje jeho použitie v podstatnom rozsahu. Za Kritický incident sa považuje aj taký Incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Informačného systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Informačného systému na stanovený účel.
		10. **Nekritický incident** je Incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
		11. **HW** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
		12. Preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW je SW 3. strany (vrátane databáz) výrobcu/subjektu vykonávajúceho hospodársku/obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení, kedykoľvek v čase plnenia tejto Servisnej Zmluvy, a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy, pričom bol vytvorený Poskytovateľom, alebo treťou osobou nezávisle od Informačného systému a riadi sa osobitnými licenčnými podmienkami výrobcu takého softvéru. Hospodárskou činnosťou sa rozumie každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
		13. „**Preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW**“ je SW 3. strany (vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky Preexistentného obchodne dostupného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od poskytovania Služieb.
		14. „**Preexistentný open source SW**“ je open source softvér Poskytovateľa alebo tretích osôb, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie;
		15. **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov a tvorí súčasť Informačného systému, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Servisnej Zmluvy.
		16. **SW** alebo **softvér 3. strany** je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky Preexistentného obchodne dostupného proprietárneho SW, Preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW, Preexistentného open source SW.
		17. **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
		18. **Objednávkové služby** sú služby popísané v bode 3.4 Servisnej Zmluvy.
		19. **Paušálne služby** sú služby popísané v bode 3.2 Servisnej Zmluvy.
		20. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 13 bodu 13.1, resp. bodov 13.3 a 13.4 tejto Servisnej Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo.
		21. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 13 bodu 13.1, resp. bodov 13.3 a 13.4 tejto Servisnej Zmluvy.
		22. **Služby** sú Paušálne služby, Objednávkové služby, služby poskytnutia Licencie a/alebo Cloudové služby ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto Servisnou Zmluvou.
		23. **Informačný systém** alebo tiež ako **Dielo** je informačný systém - Podnikový informačný systém (ERP systém), ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Servisnej Zmluvy a ktorý bol dodaný na základe Zmluvy o dielo.
		24. **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
		25. **Zákon o registri partnerov verejného sektora** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
		26. **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
		27. **Zmluva o dielo** je zmluva č. ........ uzatvorená medzi Objednávateľom a zhotoviteľom na základe Verejného obstarávania, dňa ........, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný Informačný systém.
		28. **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
6. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Servisnú Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi poskytnutými Objednávateľom, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Servisnej Zmluvy.
	2. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Servisnej Zmluvy.
	3. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Servisnej Zmluvy má splnené všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Servisnej Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
	4. Poskytovateľ vyhlasuje, že pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri plnení tejto Servisnej Zmluvy má uzatvorenú platnú a účinnú poistnú zmluvu, ktorej kópiu predložil Objednávateľovi pred podpisom tejto Servisnej Zmluvy, a ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením tejto Servisnej Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu ceny Diela podľa Zmluvy o dielo. Toto poistenie sa Poskytovateľ zaväzuje udržiavať počas celej doby trvania tejto Servisnej Zmluvy. Porušenie povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Servisnej Zmluvy, najmä zánik poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou, s minimálne rovnakým rozsahom a výškou poistného krytia, počas doby trvania Servisnej Zmluvy je podstatným porušením Servisnej Zmluvy.
	5. Objednávateľ podpisom Servisnej Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto Servisnej Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej Zmluvy bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto Servisnej Zmluvy.
	6. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Servisnej Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Servisnej Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
	7. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy týkajúcich sa predmetu tejto Servisnej Zmluvy, a to v čase vopred stanovenom Objednávateľom na základe písomnej výzvy doručenej zhotoviteľovi najmenej 15 dní pred termínom začiatku vykonávanie auditu bezpečnosti podľa tohto bodu Zmluvy.
	8. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bez zbytočného odkladu prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému vykonaného Objednávateľom podľa bodu 2.8 tohto článku Zmluvy o dielo, najneskôr v lehote určenej Objednávateľom v písomnej výzve na prijatie opatrení podľa tohto bodu Zmluvy .
7. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
	1. Účelom tejto Servisnej Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Servisnej Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
8. poskytovanie služieb servisného hotline na úrovni L3 podľa prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy,
9. podpora podľa bodu 1.2 prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy,
10. zvýšená podpora podľa bodu 1.2 prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy,
11. údržba podľa bodu 1.3 prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy,
12. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho Komponentov,
13. koordinácia podpory SW tretích strán podľa bodu 1.4 prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

* 1. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Servisnej Zmluvy.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
	3. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu Servisnej Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
	4. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb,

sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto Servisnej Zmluvy.

* 1. Objednávateľ sa touto Servisnou Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku ceny za Služby v zmysle tejto Servisnej Zmluvy upravuje článok 9 Servisnej Zmluvy.
	2. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Servisnej Zmluvy, a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej Zmluve.
	3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
	4. Predmetom tejto Servisnej Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.
1. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB
	1. Miesto poskytovania služieb je sídlo Objednávateľa. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom vzdialeného prístupu.
	2. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Servisnou zmluvou, najmä Prílohou č. 9 Servisnej zmluvy.
	3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, odo dňa nadobudnutia účinnosti Servisnej Zmluvy, a to v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto Servisnej Zmluvy.
	4. Poskytovateľ je povinný poskytovať Licencie a Cloudové služby odo dňa nadobudnutia účinnosti Servisnej Zmluvy počas celého obdobia trvania zmluvy.
	5. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto Servisnou Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto Servisnej Zmluvy.
	6. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov pre dané Objednávkové služby.
	7. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.6 Servisnej Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávnenou osobou Objednávateľa, Poskytovateľ dané Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
	8. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa podľa bodu 4.6 tohto článku Servisnej Zmluvy.
	9. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať alebo ak objednávka neuvádza inak, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie Servisnej Zmluvy.
2. RIEŠENIE INCIDENTOV
	1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
		1. **Bežné incidenty,**
		2. **Nekritické incidenty,**
		3. **Kritické incidenty.**
	2. Riešenie incidentov sa bude riadiť podľa požiadaviek uvedených v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
3. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB
	1. Dokumentácia k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 Servisnej Zmluvy Objednávateľovi bola predložená Poskytovateľom a tvorí Prílohu č. 1 Servisnej zmluvy.
	2. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom za každý kalendárny mesiac ich poskytovania odovzdá Poskytovateľ v elektronickej forme na dohodnutú emailovú adresu prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách vždy do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením Servisnej zmluvy.
	3. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie, ktorý je súčasťou cenovej kalkulácie podľa bodu 4.6 Servisnej zmluvy, a to v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára, a zároveň počet nevyriešených neodstránených vád, ktoré sú výsledkom poskytnutia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných špecifikácií a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória vady** | **Popis** | **Povolený počet defektov** |
| **Kritická vada** | Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | **0** |
| **Bežná vada** | Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | **3** |

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 7 Servisnej Zmluvy.
	2. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.
1. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD
	1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
	2. V prípade, ak v rámci tejto Servisnej Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia Servisnej Zmluvy (diela) alebo jeho časti. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené konaním Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami spolupracujúcimi s Objednávateľom.
	3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o kategórie vád podľa bodu 6.3 tejto Servisnej zmluvy.
	4. V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto Servisnej Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.
	5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle Servisnej zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti Zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A,B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto Servisnou zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba zo Servisnej Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. Objednávateľ sa zaväzuje:
		1. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Servisnej Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto Servisnej Zmluvy;
		2. zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
		3. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru Objednávateľa v rozsahu potrebnom pre riadne poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej Zmluvy, a to podľa potreby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou; a tiež zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam Objednávateľa, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytovanie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete Objednávateľa, vzdialeného prístupu, a to v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytovanie Služieb, pričom náklady s tým spojené v priestoroch Objednávateľa, najmä náklady na energie bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
		4. zabezpečiť prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa v  rozsahu nevyhnutnom na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej Zmluvy,
		5. zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k Informačnému systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám a je nevyhnutný na riadne poskytovanie Služieb.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
3. poskytovať Služby riadne, včas, s odbornou starostlivosťou a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Servisnej Zmluve,
4. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
	* 1. pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom informovať Objednávateľa o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť Objednávateľovi evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
		2. pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu príslušného akceptačného protokolu,
		3. niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Servisnej Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Servisnej Zmluvy.
	1. Porušenie povinností podľa článku 8 Servisnej Zmluvy, s výnimkou čl. 8.2 písm. a), sa považuje za nepodstatné porušenie Servisnej Zmluvy.
5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
	1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Servisnej Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, v znení neskorších predpisov za:
		1. Paušálne služby:
			1. cenu vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne za Službu „Zvýšená podpora“;
			2. cenu vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne za Službu „Podpora“;
		2. Objednávkové služby: cenu vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.5 tejto Servisnej Zmluvy a príslušnej objednávky; maximálny rámec čerpania objednávkových služieb je uvedený v Prílohe č. 6A tejto Servisnej Zmluvy
		3. Licencie a cloudové služby: cenu vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH ročne.
	2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov v čase zdaniteľného plnenia.
	3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 a) Servisnej Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie odo dňa nadobudnutia účinnosti Servisnej Zmluvy po koniec daného kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní obdobia poskytovania Paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci.
	4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 b) Servisnej Zmluvy vždy až po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom podľa tejto Servisnej Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade v súlade s týmto článkom Servisnej Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto Servisnej Zmluvy. Akceptačný protokol podľa Prílohy
	č. 7 musí byť prílohou príslušnej faktúry.
	5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 c) Servisnej Zmluvy ročne za každý kalendárny rok v posledný deň prvého mesiaca, na ktorý budú poskytnuté služby podľa bodu 9.1 c) Servisnej Zmluvy. Prvá faktúra za poskytované služby podľa bodu 9.1 c) Servisnej Zmluvy za obdobie odo dňa nadobudnutia účinnosti Servisnej Zmluvy po koniec daného kalendárneho roka bude obsahovať pomernú časť ceny za služby podľa bodu 9.1 c) Servisnej Zmluvy pripadajúce na počet kalendárnych dní tohto obdobia poskytovania služieb podľa bodu 9.1 c) Servisnej Zmluvy v danom kalendárnom roku, s výnimkou tých licencií, ktorými už Objednávateľ na dané obdobie disponuje na základe Zmluvy o dielo.
	6. Splatnosť každej faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle bodu 9.7 tohto článku Servisnej Zmluvy. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom od písania fakturovanej sumy z bankového účtu Objednávateľa.
	7. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
	8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.
	9. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobou a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej Zmluvy.
	10. Po skončení prvého celého kalendárneho roka poskytovania Paušálnych služieb je Poskytovateľ oprávnený požiadať Objednávateľa o úpravu ceny za poskytovanie Paušálnych služieb, ku každému 1. januáru v súlade s aktuálne zverejnenou ročnou mierou inflácie vyjadrenou prírastkom harmonizovaného indexu spotrebiteľských cien pre Eurozónu za 12 mesiacov predchádzajúceho kalendárneho roka, zverejňovaného Štatistickým úradom Európskych spoločenstiev (<http://ec.europa.eu/eurostat>). Ak sa Zmluvné strany na takejto úprave ceny dohodnú, uzatvoria písomný dodatok k tejto Servisnej Zmluve v súlade s § 18 ZVO. Ak sa Zhotoviteľ rozhodne v danom roku/rokoch nepožiadať Objednávateľa o úpravu ceny za Paušálne služby, nemôže v nasledujúcom roku/rokoch uskutočniť ich úpravu zohľadňujúc aj infláciu za obdobia, v ktorom úprava v zmysle tohto bodu Servisnej Zmluvy nebola vykonaná (t.j. za predchádzajúcich 24 mesiacov, 36 mesiacov a pod.).
	11. Vzhľadom na charakter a dĺžku trvania tejto Servisnej zmluvy, v prípade, ak počas doby jej trvania uvedenej v bode 20.2 dôjde k zvýšeniu cien tretími stranami za licencie a/alebo cloudové služby, ktoré sú používané Objednávateľom v rámci funkcionalít Informačného systému na základe Zmluvy o dielo, a ktorých používanie je preto nevyhnutné pre riadnu funkčnosť Informačného systému, v súlade s účelom na ktorý bol Informačný systém vytvorený, je Poskytovateľ oprávnený upraviť cenu za Služby podľa bodu 9.1. písm. c) tejto Servisnej Zmluvy, a to v rozsahu zodpovedajúcom presnej výške zvýšenia ceny týchto konkrétnych licencií a/alebo cloudových služieb používaných Objednávateľom (podľa ich produktového a licenčného čísla), ktoré je fakturované príslušným poskytovateľom týchto licencií a/alebo cloudových služieb konkrétne pre Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný oznámiť zvýšenie ceny Objednávateľovi písomne najmenej 30 dní pred účinnosťou zmeny, a zároveň preukázať rozsah zvýšenia cien za tieto licencie a/alebo cloudové služby používané Objednávateľom zo strany daného poskytovateľa licencií a/alebo cloudových služieb. Ak sa Zmluvné strany na takejto úprave ceny dohodnú, uzatvoria  písomný dodatok k tejto Servisnej Zmluve v súlade s § 18 ZVO.
6. ZDROJOVÝ KÓD
	1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, ktorý má Objednávateľ k dispozícii na základe Zmluvy o dielo a ku ktorému má Objednávateľ práva duševného vlastníctva podľa licenčných podmienok Zmluvy o dielo, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
	2. Poskytovateľ pri každej zmene Informačného systému ním vykonanej pri poskytovaní Služieb poskytne Objednávateľovi v štruktúrovanej podobe všetky komentovaný Úplný zdrojový kód Informačného systému vytvorený alebo zmenený na základe tejto Servisnej Zmluvy. Poskytovateľ je povinný poskytnúť tieto zdrojové kódy vždy v elektronickej forme. Za odovzdanie týchto zdrojových kódov Objednávateľovi sa na účely tejto Servisnej Zmluvy rozumie ich uloženie na Objednávateľom určenom úložisku. Uvedeným nie je dotknuté právo Objednávateľa kedykoľvek požiadať Poskytovateľa o vydanie celého aktuálneho a komentovaného Úplného zdrojového kódu Informačného systému alebo ktorejkoľvek jeho časti, pričom tomuto právu Objednávateľa zodpovedá povinnosť Poskytovateľa na žiadosť Objednávateľa taký Úplný zdrojový kód alebo jeho časť Objednávateľovi vydať, a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa o jeho vydanie podľa tohto bodu Servisnej Zmluvy. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy, povinnosť Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi všetky zdrojové kódy k Informačnému systému v súlade s týmto bodom Servisnej zmluvy, ku každej zmene Informačného systému ku ktorej dovtedy ešte nebol tento zdrojový kód Objednávateľovi odovzdaný, vzniká najneskôr k poslednému dňu trvania tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
	3. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane aktuálneho komentovaného Úplného zdrojového kódu pri ukončení tejto Servisnej Zmluvy.
	4. **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu Informačného systému vytvoreného podľa Zmluvy o dielo a odovzdaného Poskytovateľovi podľa bodu 10.1 tejto Servisnej Zmluvy, vrátane všetkých jeho zmien a úprav vykonaných Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy a zároveň zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej Zmluvy (ďalej všetko spolu aj ako „**vytvorený zdrojový kód**“), a tiež zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Informačného systému, ak v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami výrobcu takého počítačového programu, ktoré sa na taký počítačový program vzťahujú, Poskytovateľ má tento zdrojový kód k dispozícii a tieto zároveň je oprávnený ho odovzdať Objednávateľovi a poskytnúť mu licenciu na jeho používanie v rozsahu stanovenom takými osobitnými licenčnými podmienkami výrobcu tohto počítačového programu (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).
	5. Vytvorený zdrojový kód, vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný vo vývojovom prostredí Informačného systému odovzdanom Objednávateľovi podľa bodu 10.2 tohto článku Servisnej Zmluvy. Tým nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód uvedený v bode 10.3 tohto článku Zmluvy.
	6. Vytvorený zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami aspoň na 90%, musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. minimálne stupňa B.
7. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
	1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutia Služby podľa tejto Servisnej Zmluvy môže byť aj:
		1. vytvorenie plnení Poskytovateľom, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
		2. použitie počítačových programov, ktoré sú Preexistentným obchodne dostupným proprietárnym SW, Preexistentným obchodne nedostupným proprietárnym SW alebo Preexistentným open source SW,

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Servisnej Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Servisnej Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program, ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly Zmluvy o dielo/ Servisnej Zmluvy, resp. na ktorý boli Služby poskytnuté podľa tejto Servisnej Zmluvy.
	2. Licencia podľa bodu 11.2 Servisnej Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Informačnom systéme upravené na základe tejto Servisnej Zmluvy. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje, resp. prevzatím Služby alebo jej výsledku Objednávateľom v prípade služieb, ktoré nie sú predmetom akceptácie podľa tejto Zmluvy; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby alebo jeho prevzatie Objednávateľom. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Servisnej Zmluvy po dobu uvedenú v bode 11.2 tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak. Odmena za udelenie licencie spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode Servisnej Zmluvy je súčasťou ceny za Služby v zmysle článku 9 tejto Servisnej Zmluvy.
	3. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa čl. 9 tejto Servisnej Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
	4. Ak nie je v tejto Servisnej Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Servisnej Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej Zmluvy.
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Servisnej Zmluvy, ako súčasť Služieb použije (spravidla ich spracovaním) SW 3. strany (vrátane prípadu ak poskytovateľom licencie k SW 3. strany je Poskytovateľ), v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto SW 3. strany v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán, ktoré sa na ne vzťahujú. Pre použitie Preexistentného SW podľa tohto bodu Servisnej Zmluvy je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
		1. Ide o Preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW;
		2. Ide o Preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW, pričom Poskytovateľ v čase odovzdania Služby alebo jeho časti, ktorá taký Preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW obsahuje udelí Objednávateľovi licenciu na používanie takého Preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti, a tiež Informačného systému po poskytnutí takejto Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), a to v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť poskytnutá ako aj s účelom na ktorý je Informačný systém určený po poskytnutí tejto Služby alebo jej časti a na celé obdobie existencie Informačného systému ako celku;
		3. Ide o Preexistentný open source SW, a zároveň tento Preexistentný open source SW nie je taký, na základe ktorého by bol Objednávateľ alebo Zhotoviteľ povinný (i) zverejniť, čo i len časť, zdrojového kódu Informačného systému alebo (ii) uvoľniť čo i len časť zdrojového kódu Informačného systému tretej strane alebo (iii) ponúknuť odvodené dielo pod rovnakou (copyleftovou) licenciou ako pôvodné dielo alebo (iv) ktorého licenčné podmienky obmedzujú alebo vylučujú možnosť Objednávateľa používať Informačný systém v súlade s jeho účelom, predovšetkým nie je Preexistentným open source SW s nasledujúcimi licenčnými podmienkami (bez ohľadu na verziu licenčných podmienok): a) GNU General Public License (GNU GPL), b) Verejná licencia Európskej únie (EUPL), c) Mozilla Public License (MPL), c) Otvorená softvérová licencia (OSL), d) Verejná licencia IBM, e) Všeobecná verejná licencia Affero;

(ďalej spolu len „***Preexistentný SW***“)

* 1. Špecifikácia Preexistentných SW, ktoré sú súčasťou Informačného systému ku dňu nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej Zmluvy na základe Zmluvy o dielo a ich licenčných podmienok tvorí **Prílohu č. 11**. Za predpokladu, že licencie Preexistentných SW, ktoré sú súčasťou Informačného systému stratia platnosť a účinnosť počas doby trvania tejto Servisnej Zmluvy, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto Servisnej Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku Informačného systému.
	2. Práva získané v rámci plnenia tejto Servisnej Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Servisnej Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **Preexistentných SW** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
	4. Ak sú s použitím Preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Servisnej Zmluvy.
	5. Poskytovateľ v súlade s čl. 9 Servisnej Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie Preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
	6. V prípade, že pri dodaní Služieb vznikne alebo sa stane jeho súčasťou Informačného systému počítačový program a Objednávateľ takúto Službu akceptuje, alebo prevezme podľa tejto Zmluvy, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku Servisnej zmluvy (podľa jeho povahy, ako vytvoreného, resp. Preexistentného SW)
	7. Autorské diela, Preexistentný SW iné ako uvedené v Prílohe č. 11 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
1. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
	1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Servisnej Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „**GDPR**“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Zákon o ochrane osobných údajov**“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 Zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Servisnej Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov.
	2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
	3. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sa Zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, jej plnením a rokovaniami s ňou súvisiacimi, sú v rozsahu, ktorý nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy dôvernými informáciami (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Obidve Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z tejto Zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo niečo iné. Záväzok Zmluvných strán obsiahnutý v tomto článku nie je časovo obmedzený a trvá aj po zániku tejto Zmluvy.
	4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia, iným spôsobom nevyzradia Dôverné informácie tretím osobám a ani neumožnia iným spôsobom prístup tretích osôb k Dôverným informáciám alebo ich vyzradenie tretím osobám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, zamestnanci alebo odborní poradcovia Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody uzatvorenej s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávatelia, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy a povinnosť zachovania ich mlčanlivosti najmenej v rozsahu podľa tejto Zmluvy je zabezpečená na základe písomnej dohody o mlčanlivosti uzatvorenej medzi subdodávateľom a dotknutou Zmluvnou stranou.
	5. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Servisnej Zmluvy sa nevzťahuje na Dôverné informácie, ktoré:
		1. už sú v deň podpisu tejto Servisnej Zmluvy verejne známe alebo ktoré sa už v deň podpisu tejto Servisnej Zmluvy dali získať z bežne dostupných informačných prostriedkov;
		2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Servisnej Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Servisnej Zmluvy;
		3. prípady kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zmluvná strana poskytnúť Dôverné informácie. V takom prípade je dotknutá Zmluvná strana povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu;
		4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
	6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Servisnej Zmluvy.
	7. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 Servisnej Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením.
	8. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku Servisnej Zmluvy sa nepokladá použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaní vedených za účelom realizovania plnenia alebo výkonu práv Zmluvnou stranou podľa tejto Servisnej Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.
2. OPRÁVNENÉ OSOBY, KĽÚČOVÝ EXPERT A KOMUNIKÁCIA
	1. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby v súlade s čl. 1 Servisnej Zmluvy, ktoré budú počas jej platnosti a účinnosti oprávnené konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
	2. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
		1. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Servisnej Zmluvy;
		2. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Servisnej Zmluvy;
		3. sledujú priebeh plnenia tejto Servisnej Zmluvy;
		4. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Servisnej Zmluvy;
		5. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
		6. poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto Servisnej Zmluvy.
	3. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť Oprávnené osoby určené podľa bodu 13.1 Servisnej Zmluvy. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej Oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
	4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených Oprávnených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene Oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.
	5. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby sa kľúčový expert – Prevádzkový manažér priamo podieľal na plnení tejto Servisnej Zmluvy. Kľúčový expert – Prevádzkový manažér zodpovedný za prevádzku systému musí spĺňať nasledovné požiadavky:
		1. Minimálne 5 rokov odborných skúseností v oblasti riadenia prevádzky informačných technológií; túto podmienku Poskytovateľ u experta preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom,
		2. Minimálne 2 praktické skúsenosti (odborná prax) s realizáciou zmlúv v pozícii manažéra prevádzky informačný systémov v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia ITIL alebo ekvivalentnej, ktorých obsahom bola údržba a podpora komplexných informačných systémov, pričom minimálne jedna z praktických skúseností bola v min. výške 2 000 000,00 EUR bez DPH, túto podmienku Poskytovateľ preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
		3. Platný certifikát PRINCE 2 Practitioner na odbornú spôsobilosť pre riadenie projektov alebo ekvivalent (napr. IPMA, PMP) daného certifikátu od inej akreditovanej autority; túto podmienku Poskytovateľ u experta preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.
		4. Platný certifikát ITIL 4 Specialist, alebo ekvivalent pre procesné riadenie životných fáz prevádzkovaných informačných systémov a ich úprav; túto podmienku Poskytovateľ u experta preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Poskytovateľ preukáže splnenie týchto podmienok pre Kľúčového experta najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej Zmluvy. Poskytovateľ vyhodnotí splnenie týchto požiadaviek na kľúčového experta podľa tohto bodu Servisnej zmluvy do 5 pracovných dní od doručenia dokladov/dokumentov.

* 1. Týmto nie je dotknuté právo Poskytovateľa realizovať predmet Servisnej Zmluvy aj prostredníctvom iných osôb, avšak kľúčové úlohy pri plnení Servisnej Zmluvy musí zastávať kľúčový expert. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby prostredníctvom osôb, ktoré majú na poskytovanie Služieb potrebnú kvalifikáciu a odbornú spôsobilosť. Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za včasnosť, úplnosť a odbornú kvalitu poskytovaných Služieb a že Služby bude poskytnuté s náležitou odbornou starostlivosťou.
1. SÚČINNOSŤ
	1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Servisnej zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1a), 8.2 písm. a) a čl. 13.2 e) tejto Servisnej Zmluvy.
	2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Servisnej zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Servisnou zmluvou.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom Servisnej Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto Servisnej Zmluve a to v období maximálne 6 mesiacov pred ukončením Servisnej Zmluvy, za predpokladu že súčasná Servisná Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.
2. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
	1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Servisnej Zmluvy.
	2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Servisnej Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle Servisnej zmluvy riadne a včas.
	4. Poskytovateľ je povinný postupovať s odbornou starostlivosťou pri plnení pokynov a zadaní daných mu Objednávateľom v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, pričom je povinný bez zbytočného odkladu písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť pokynov Objednávateľa a/alebo nevhodnosť podkladov poskytnutých Objednávateľom s adekvátnym odôvodnením nevhodnosti takýchto pokynov a/alebo podkladov, ak takúto nevhodnosť mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Objednávateľ, ktorý nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy zodpovedá za vady Služieb spôsobené nevhodnými pokynmi Objednávateľa a/alebo nevhodnými podkladmi poskytnutými Objednávateľom a nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ, ktorý splnil povinnosť podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy nezodpovedá za nemožnosť poskytnutia Služieb, alebo za vady poskytnutých Služieb spôsobené nevhodnými pokynmi Objednávateľa, a/alebo nevhodnými podkladmi od Objednávateľa, ani za škodu tým vzniknutú, ak Objednávateľ na použití týchto nevhodných pokynov a/alebo nevhodných podkladov pri poskytnutí Služieb naďalej písomne trval.
	5. V prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka, brániacich riadnemu plneniu tejto Zmluvy, Zmluvná strana, ktorej takáto prekážka bráni v plnení jej povinností podľa tejto Zmluvy sa zaväzuje o tom druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať a povahu okolností podľa § 374 Obchodného zákonníka preukázať. V takom prípade táto Zmluvná strana po dobu trvania tejto prekážky, nebude zodpovedná za neplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ktorých plneniu táto prekážka bráni, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy a/alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
	6. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Servisnej Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
3. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA
	1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Servisnej Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
	2. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Servisnej Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej Zmluvy ako Príloha č. 8.
	3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
	4. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Servisnej Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi predtým než subdodávateľ začne plniť predmet Servisnej Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 16.2 Servisnej Zmluvy, a to najmenej 15 kalendárnych dní pred dňom navrhovanej zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa je možná len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ak je Poskytovateľom navrhovaný nový subdodávateľ zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 ZVO, pokiaľ mu v súlade so Zákonom o registri partnerov verejného sektora, vznikla povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora a ak nový subdodávateľ spĺňa podmienky účasti pôvodne vyžadované vo Verejnom obstarávaní.
	5. Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby Servisnej Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie akejkoľvek povinnosti podľa tohto bodu Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Servisnej Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
	6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Servisnej Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
	7. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
	8. Objednávateľ má právo odstúpiť od Servisnej Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Servisná Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Servisnej Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Servisnej Zmluvy.
4. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
	1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,25% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
	2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,25% z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,25% z celkovej ceny Služby.
	3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,1% z celkovej ceny Služby.
	4. V prípade, ak Poskytovateľ nedodrží Reakčnú dobu podľa Prílohy č. 3 tejto Servisnej Zmluvy a/alebo neodstráni Incident v dobe na Vyriešenie Incidentu, uvedenej pre jednotlivé Incidenty podľa ich kategorizácie v Prílohe č. 4 tejto Servisnej Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený fakturovať Poskytovateľovi nasledovné zmluvné pokuty:
		1. pri Kritickom incidente (A):
			1. zmluvnú pokutu vo výške 0,2% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s dodržaním Reakčnej doby pre Kritický incident (A);
			2. zmluvnú pokutu vo výške 0,2% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s vyriešením Kritického Incidentu (A), t.j. za každú aj začatú hodinu po uplynutí doby na Vyriešenie Kritického Incidentu (A) stanovenej v Prílohe č. 3 Zmluvy, počas, ktorej nebol Kritický incident (A) vyriešený;
		2. pri Nekritickom incidente (B):
			1. zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s dodržaním Reakčnej doby pre Nekritický incident (B);
			2. zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s vyriešením Nekritického Incidentu (B), t.j. za každú aj začatú hodinu po uplynutí doby na Vyriešenie Nekritického Incidentu (B) stanovenej v Prílohe č. 3 Zmluvy, počas, ktorej nebol Nekritický incident (B) vyriešený;
		3. pri Bežnom incidente (C):
			1. zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s dodržaním Reakčnej doby pre Bežný incident (C);
			2. zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej mesačnej ceny za Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s vyriešením Bežného Incidentu (C), t.j. za každú aj začatú hodinu po uplynutí doby na Vyriešenie Bežného Incidentu (C) stanovenej v Prílohe č. 3 Zmluvy, počas, ktorej nebol Bežného incident (C) vyriešený;
	5. V Prípade ak Poskytovateľ nesplní niektorý z parametrov Požadovanej dostupnosti produkčného prostredia Informačného systému stanovenej v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, t.j. dôjde k prekročeniu ktorejkoľvek hodnoty maximálneho výpadku Informačného systému stanovenej pre Informačný systém v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, tak Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR za každý aj začatý pracovný deň nedostupnosti produkčného prostredia Informačného systému presahujúci niektorú z hodnôt maximálneho výpadku Informačného systému stanovenú v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
	6. V prípade, ak Poskytovateľ poruší niektorú z povinností ustanovených v článku 13. bode 13.5 tejto Servisnej Zmluvy, t.j. povinnosti spojené s kľúčovým expertom, ktorý sa má podieľať na realizácii Služieb podľa tejto Servisnej Zmluvy, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR (slovom: pätnásť tisíc eur) za každé takéto porušenie, a to aj opakovane.
	7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek povinnosti Poskytovateľa uvedenej v  článku 12 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 70.000,- eur bez DPH (slovom: sedemdesiat tisíc eur), a to za každé jednotlivé porušenie povinnosti Poskytovateľa.
	8. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť v zmysle bodu 16.5 a/alebo 16.6 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 3 000,- eur za každé jednotlivé porušenie povinnosti.
	9. Zmluvná pokuta podľa tejto Zmluvy je splatná do 7 dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu vzniká bez ohľadu na skutočnosť, či oprávnenej strane vznikla škoda v dôsledku porušenia povinnosti na ktorú je viazaná podľa tejto Zmluvy zmluvná pokuta. Dojednaním zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to aj vo výške, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
	10. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať ním uplatnenú zmluvnú pokutu voči akejkoľvek pohľadávke Poskytovateľa, ktorú má voči Objednávateľovi.
5. ZMENY ZMLUVY
	1. Zmluvné strany sa zaväzujú meniť Servisnú Zmluvu iba formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
	2. Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu Servisnej Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Servisnej Zmluve.
	3. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
6. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY
	1. Táto Servisná Zmluva zaniká:
		1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
		2. písomnou dohodou Zmluvných strán,
		3. odstúpením od Servisnej Zmluvy,
		4. výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou** **lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
	2. Odstúpiť od tejto Servisnej Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Servisnej zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto Servisná zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto Servisnej zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od Servisnej Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
	3. V prípade podstatného porušenia Servisnej Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od Servisnej zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie Servisnej zmluvy je podstatné:
		1. Ak je ako podstatné porušenie povinností označené v Zmluve alebo v jej prílohách;
		2. Omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy;
		3. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa článku 10 a/alebo článku 11 tejto Zmluvy, najmä porušenie povinnosti odovzdať Objednávateľovi Úplný zdrojový kód, alebo porušenie povinnosti Poskytovateľa udeliť Objednávateľovi licenciu podľa tejto Zmluvy na používanie autorského diela Poskytovateľa alebo Preexistentného SW podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve;
		4. Existencia akýchkoľvek právnych vád poskytnutých Služieb alebo výsledkov ich poskytnutia podľa tejto Zmluvy;
		5. Porušenie povinností mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií a/alebo  osobných údajov podľa článku 12 tejto Zmluvy;
		6. Iné porušenie povinností, než je porušenie uvedené vyššie v tomto bode Zmluvy, a s ktorým táto Zmluva spája vznik nároku na zmluvnú pokutu;
		7. Iné porušenie tejto Zmluvy takého charakteru, že strana porušujúca Servisnú Zmluvu vedela v čase uzavretia Servisnej Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Servisnej zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Servisná zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Servisnej Zmluvy.
	4. V prípade nepodstatného porušenia Servisnej Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Servisnej zmluvy, ak Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnej výzve.
	5. Pre prípady ukončenia tejto Servisnej zmluvy v zmysle tohto článku Zmluvy platí, že Zmluvné strany si ponechajú plnenia odovzdané (akceptované) do momentu ukončenia Zmluvy, ak takéto plnenia majú zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, najmä ak: (i) sú objektívne použiteľné aj bez zvyšku plnenia, alebo (ii) sú samostatne funkčnou časťou dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby. Zmluvné strany sa taktiež dohodli, že licencie a práva na používanie cloudových služieb, ktoré: (i) boli udelené Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy do momentu jej ukončenia, a (ii) za ktoré už Objednávateľ uhradil Poskytovateľovi cenu podľa tejto Zmluvy, ostávajú v platnosti aj po ukončení Zmluvy; To platí aj v prípade ak takéto licencie a práva na užívanie cloudových služieb majú formu predplatného na určité vopred stanovené časové obdobie (subscription), pričom v takom prípade je Objednávateľ oprávnený tieto licencie a práva užívať aj po ukončení tejto Zmluvy, a to po celú dobu na ktorú boli Objednávateľom predplatené podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky úkony potrebné na to, aby si Objednávateľ mohol ponechať a naďalej užívať licencie a práva v rozsahu podľa tohto bodu Zmluvy aj po ukončení Zmluvy.
	6. Ukončením Servisnej Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením. Servisnej Zmluvy, a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti ukončenia Zmluvy. Ukončenie Servisnej Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Servisnej Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií a osobných údajov.
	7. V prípade ukončenia Servisnej Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od Servisnej Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 19.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej Zmluve a jej prílohách.
7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
	1. Táto Servisná Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v prvý kalendárny deň nasledujúci po dni podpisu Záverečného akceptačného protokolu podľa Zmluvy o dielo, ktorým dôjde k akceptácii Diela ako celku podľa Zmluvy o dielo v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
	2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 8 rokov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
	3. Ustanovenia tejto Servisnej Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
	4. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Servisnou Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Servisnej Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
	5. V prípade vzniku sporu z tejto Servisnej Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
	6. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať v súlade s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike (napr. Zákonník práce, zákon o nelegálnej práci, zákon o cezhraničnej spolupráci pri vysielaní zamestnancov na výkon prác pri poskytovaní služieb, zákon o ochrane osobných údajov, nariadenie GDPR, predpisy o kybernetickej bezpečnosti a pod.) a tiež mať splnené všetky povinnosti vyplývajúce z platnej legislatívy, ktoré podmieňujú uzavretie Zmluvy (napr. registrácia v registri partnerov verejného sektora a pod.) a v prípade, že Objednávateľovi vzniknú v dôsledku porušenia týchto predpisov zo strany Poskytovateľa akékoľvek škody, výdavky alebo mu budú uložené sankcie, tieto sa Poskytovateľ zaväzuje v plnom rozsahu Objednávateľovi zaplatiť. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený započítať tieto výdavky voči pohľadávkam Poskytovateľa.
	7. Poskytovateľ prehlasuje, že sa oboznámil s Protikorupčným programom LPS SR, š. p., ktorý je zverejnený na www.lps.sk, deklaruje dodržiavanie etických zásad a zaväzuje sa ich dodržiavať. V prípade porušenia etických zásad zverejnených v Protikorupčnom programe LPS SR, š. p. je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
	8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej Zmluvy sú nasledovné prílohy:
		1. **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
		2. **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
		3. **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
		4. **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
		5. **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
		6. **Príloha č. 6:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
		7. **Príloha č. 7:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
		8. **Príloha č. 8:** Zoznam subdodávateľov.
		9. **Príloha č. 9**: Podmienky poskytovania vzdialeného prístupu
		10. **Príloha č. 10**: Bezpečnostné štandardy
		11. **Príloha č**.**11** Licenčné podmienky, Support produktov a služieb tretích strán
	9. Táto Servisná Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
	10. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah Servisnej Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa \_\_.\_\_.\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | **Poskytovateľ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **[obstarávateľ**Meno:Funkcia: | **[poskytovateľ]**Meno:Funkcia: |

## **Príloha č. 1: Špecifikácia spôsobu plnenia Paušálnych služieb**

**Prílohu predloží uchádzač pri predložení ponuky vo Verejnom obstarávaní ako návrh riešenia**

## **Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

**2.1 Typy Objednávkových služieb**

**2.1.1** **Konzultácie na pracovisku Objednávateľa**

V rámci služby „Konzultácie na pracovisku Objednávateľa“ bude Poskytovateľ poskytovať konzultácie na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke podľa článku 4 Servisnej Zmluvy, formou priamej účasti Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa alebo online formou – jedná sa o Objednávkovú službu nad rámec Paušálnych platieb pre služby Podpora a Údržba, t.j. nad rámec poradenstva, ktoré je predmetom Paušálnych služieb podľa tejto Servisnej Zmluvy.

Predmetom tejto Objednávkovej služby je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo organizácie spoločných workshopov.

**2.1.2** **Školenie**

V rámci služby "Školenie" Poskytovateľ poskytne školenie súvisiace s používaním Informačného systému, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom Poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek Objednávateľa.

**2.1.3. Implementácia**

V rámci služby „Implementácia“ Poskytovateľ poskytne nasledovné služby:

* Predbežnú analýzu požiadaviek Objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia
* Následnú funkčnú analýzu požiadaviek Objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
* Samotnú úpravu Informačného systému podľa požiadaviek Objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do Informačného systému.

**2.1.4.** **Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového Poskytovateľa)**

* Ukončenie Služieb - poskytnutie súčinnosti novému Poskytovateľovi:
	+ pri prevzatí Servisných služieb k Informačnému systému formou workshopov,
	+ pri riešení Incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie Incidentov,
	+ pri implementácii novej funkčnosti Informačného systému, resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti Informačného systému,
* Konzultácie pre nového Poskytovateľa - konzultácie novému Poskytovateľovi o funkčnosti požadovanej časti Informačného systému a k jeho zdrojovému kódu, ktorý uvedenú funkčnosť zabezpečuje.

## **Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb**

**Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie Informačného systému**

* 1. **Poskytovanie služieb servisného hotline podľa 3.2 písm. a) Servisnej Zmluvy**

**Úrovne podpory používateľov:**

Podpora užívateľov bude realizovaná cez 3 úrovne (L1, L2 a L3 špecifikované nižšie v tejto prílohe Servisnej Zmluvy), s nasledujúcim označením:

* **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod Objednávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe Objednávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou Informačného systému (zabezpečuje Objednávateľ).
* **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe tejto Servisnej Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ v rámci Paušálnej služby poskytovania servisného hotlinu podľa bodu 3.2 písm. a) tejto Servisnej Zmluvy.

**Definícia:**

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatočná úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

* 1. **Podpora a Zvýšená podpora podľa bodu 3.2 písm. b) a c) Servisnej Zmluvy**

V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať nasledovné Služby:

* Koordinácia a riadenie Služieb
* Poskytnutie služby prevádzkovania Informačného systému pre správu požiadaviek pre Objednávateľa
* Poskytovanie poradenstva súvisiaceho s problematikou bežnej prevádzky Informačného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality Informačného systému,
* Poskytovanie poradenstva súvisiaceho s postupmi pri zmenách konfigurácie Informačného systému a administrácie Informačného systému
* Sledovanie zverejňovaných nových verzií komponentov a nových komponentov tretích strán, ktoré sú použité v Informačnom systéme, vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, bezodkladné písomné informovanie Objednávateľa o dostupnosti nových verzií, pripravenie plánu na bezodkladné nasadenie nových verzií v súlade s bezpečnostnými pravidlami Objednávateľa ako aj ich nasadenie.
* Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti Informačného systému

V rámci služby „Zvýšená podpora“ bude Poskytovateľ dodávať nasledovné Služby:

* zvýšená dostupnosť konzultantov Poskytovateľa za jednotlivé oblasti s cieľom odstraňovať problémy v počiatočných fázach využívania Informačného systému
* požadovaná je v trvaní min pol roka po nasadení Informačného systému do prevádzky
	1. **Údržba**

V rámci služby "Údržba" bude Poskytovateľ poskytovať činnosti preventívnej a periodickej údržby, monitoring prevádzky a riešenie a odstraňovanie Incidentov podľa závažnosti ako Kritický incident a Nekritický incident a Bežný incident bez ohľadu na to, či príčinou Incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia a/alebo bežná prevádzka Informačného systému realizované Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória Incidentu** | **Reakčná doba** | **Vyriešenie Incidentu** |
| Kritický incident (A) | Do 1 hodiny od nahlásenia počas Garantovanej dostupnosti Služby | Do 1 pracovného dňa |
| Nekritický incident (B) | Do 4 hodín od nahlásenia počas Garantovanej dostupnosti Služby | Do 2 pracovných dní |
| Bežný incident (C) | Do 1 pracovného dňa od nahlásenia počas Garantovanej dostupnosti Služby | Do 5 pracovných dní |

**Parametre kvality poskytovanej Služby Údržba**

Kvalita Služby „Údržba“ je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Služby je pracovné dni v Slovenskej republike v čase 08:00-16:00
2. Reakčné doby – Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať Garantovanú dostupnosť Služby počas pracovných dní podľa bodu 1. vyššie v tejto Prílohe Servisnej Zmluvy pre Reakčnú dobu a dobu Vyriešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Požadovanej dostupnosti podľa Prílohy č. 4 tejto Servisnej Zmluvy od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa.

**Hodnotenie kvality požadovanej Služby Údržba, Podpora a Zvýšená podpora**

Hodnotenie kvality poskytovanej Služby „Údržba“ bude prebiehať prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych službách podľa bodu 6.2 tejto Servisnej Zmluvy, ktorý bude obsahovať:

* Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služby „Údržby“
* Optimalizácia úrovne a parametrov Služby „Údržba“
* Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien
* Report všetkých náležitostí a činností, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v rámci poskytovania Služieb Podpory, Zvýšenej podpory a Údržby v danom období

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené

* Incident nebol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe
* V prípade ak Objednávateľ neakceptoval navrhnuté riešenie Poskytovateľom, bude súčasťou hodnotenia aj jeho odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa.

Otvorené

* Neuplynula doba pre riešenie Incidentu

Vyriešené

* Incident bol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe

Dočasné riešenie

* Bolo nasadené dočasné riešenie

Prerušené

* Oprávnená osoba Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa sa dohodnú, že Incident bude vyriešený neskôr po splnení navzájom dohodnutých podmienok
	1. **Koordinácia podpory SW 3. strán podľa bodu 3.2 písm. f) Servisnej Zmluvy.**
* Poskytovateľ je zodpovedný za koordináciu s tretími stranami, ktoré sú dodávateľmi SW licencií SW 3. strán, ktorý je súčasťou Informačného systému, za účelom poskytovania Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy
* Podpora SW tretích strán zahŕňajú poskytovanie update a softvérovej a technickej podpory pre kľúčové softvérové komponenty SW 3. strán:
* V rámci služieb koordinácie podpory SW 3. strán Poskytovateľ zabezpečí:
	+ - dodanie najnovšej aktualizácie pre všetky uvedené produkty (bude upresnené v príslušnej technickej dokumentácii)
		- technickú podporu (cez e-mail prípadne telefón) pre všetky uvedené produkty v rozsahu a v súlade s podmienkami poskytovania technickej podpory v akej ju poskytuje výrobca daného produktu odo dňa akceptácie Diela, Služby, alebo ich častí, ktoré obsahujú SW 3. strán akceptačným protokolom podľa Zmluvy o dielo alebo tejto Servisnej Zmluvy;
		- poskytnutie záplat pre všetky produkty v rozsahu a v súlade s podmienkami poskytovania technickej podpory v akej ju poskytuje výrobca daného produktu odo dňa akceptácie Diela, Služby, alebo ich častí, ktoré obsahujú SW 3. strán akceptačným protokolom podľa Zmluvy o dielo alebo tejto Servisnej Zmluvy;
		- informovanie objednávateľa o nových technických možnostiach a riešeniach uvedených produktov a iných noviniek (minimálne 1x za štvrťrok ).

## **Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 8 hodín | od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno** | 16 hodín  | od 16:00 hod. - do 8:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkovServis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času. |
| **Požadovaná dostupnosť produkčného prostredia Informačného systému**  | 99% | * 99% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 3,65 dňa.
* Maximálny mesačný výpadok je 7,3 hodiny.
* Vždy sa za takúto dobu považuje 24 hodín, ktoré plynú počas pracovných dní v týždni.
* Nedostupnosť Informačného systému sa počíta od nahlásenia Incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu typ A na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti Informačného systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Informačného systému.
* V prípade nedodržania dostupnosti Informačného systému bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo Incidentu.
 |

Obdobie vyhodnocovania Požadovanej dostupnosti produkčného prostredia Informačného systému je 1 rok poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy;

## **Príloha č. 5: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia**

1. Príprava objednávky

* Zadanie objednávky: Oprávnená osoba Objednávateľa vyplní objednávkový formulár.
* Detailné špecifikácie: V objednávke sa uvedú:
	+ Typ požadovanej Objednávkovej služby,
	+ Požiadavky na kvalitu a rozsah Objednávkovej služby,
	+ Preferovaný čas dodania alebo realizácie Objednávkovej služby,
	+ Kontaktné informácie a zodpovedné osoby za Objednávateľa,
	+ Akceptačné kritéria.

2. Odovzdanie objednávky

* Odoslanie objednávky: Objednávka sa odošle Poskytovateľovi
* Dokumentácia: K objednávke sa priložia potrebné dokumenty (ak sú potrebné) ako prílohy, technické špecifikácie, požiadavky na záruky, atď.

3. Potvrdenie objednávky

* Potvrdenie prijatia: Poskytovateľ služieb musí potvrdiť prijatie objednávky. Toto potvrdenie by malo obsahovať:
	+ Potvrdenie, že objednávka bola prijatá a bude spracovaná,
	+ Odhadovaný čas realizácie alebo dodania Objednávkovej služby uvedenej v objednávke,
	+ Potvrdenie, že všetky požiadavky uvedené v objednávke sú zrozumiteľné a budú splnené, alebo návrh na úpravy, ak je to potrebné.
* Formy potvrdenia:
	+ Elektronická správa (e-mail alebo notifikácia v systéme),
	+ Formálny dokument (ak je to vyžadované v zmluve alebo legislatíve).

4. Súhlas so špecifikáciami objednávky

* Kontrola špecifikácií: Po potvrdení objednávky zo strany Poskytovateľa bude Oprávnená osoba Objednávateľa mať možnosť skontrolovať zadané špecifikácie a podmienky.

5. Realizácia Objednávkovej služby

* Začiatok poskytovania Objednávkovej služby: Po potvrdení objednávky a jej špecifikácií Poskytovateľ začne plniť objednávku v súlade s podmienkami Servisnej Zmluvy a danej potvrdenej objednávky.
* Monitorovanie priebehu Objednávkovej služby: V prípade, že Servisná Zmluva alebo potvrdená objednávka vyžaduje monitorovanie (napr. stanovené SLA parametre), Oprávnená osoba Objednávateľa zabezpečí pravidelnú kontrolu ich dodržiavania.

6. Záverečné potvrdenie

* Dokončenie Objednávkovej služby: Po dokončení poskytovanej Objednávkovej služby Poskytovateľ potvrdí jej realizáciu (záverečné potvrdenie o splnení podmienok – Akceptačný protokol (Príloha č.7 tejto Servisnej Zmluvy)).

7. Dokumentácia a uzavretie objednávky

* Dokumentácia celého procesu: Všetky potvrdenia, správy, zmeny v objednávke, ako aj akceptácia musia byť riadne zdokumentované a archivované pre potreby auditu alebo budúcich referencií.
* Uzavretie objednávky: Po úspešnom splnení všetkých podmienok podľa Servisnej Zmluvy a príslušnej objednávky sa objednávka oficiálne uzavrie.

8. Záverečné platby a fakturácia

* Fakturácia: Ak sa služba poskytovala na základe fakturácie, poskytovateľ vystaví faktúru podľa Servisnej Zmluvy.
* Platba: Platba bude uskutočnená podľa podmienok uvedených v Servisnej Zmluve, po akceptácii Objednávkovej služby.

## **Príloha č. 6: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**

* + - príloha č. 6 A: Rozpočet

**Prílohu predloží uchádzač pri predložení ponuky vo Verejnom obstarávaní**

* + - príloha č. 6 B: Detailný rozpad ceny použitý Poskytovateľom pre Licencie, Cloudové služby

**Prílohu predloží uchádzač pri predložení ponuky vo Verejnom obstarávaní** (uvedené musia byť minimálne počty, ceny a časový rámec využitia dodaných licencií)

## **Príloha č. 7: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Akceptačný protokol k zmene**  | **Číslo Zmeny:**  |
| ID objednávky:  |    |
| Dátum vystavenia objednávky: |  |
| Iniciátor zmeny:  |     |
| Manažér zmien:  |    |
| Plánovaný termín ukončenia realizácie:  |  |
| Krátky popis požiadavky na zmenu: |     |
| Popis predmetu akceptácie |
| Výsledok testovania: | *Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí*  |
| Výsledok nasadenia zmeny:  | *Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis*  |
|  Realizácia školení | *Zoznam zrealizovaných školení.*  |
| Odovzdanie dokumentácie: | *Zoznam odovzdanej dokumentácie.*  |
| Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou  |
| Iniciátor zmeny  | Schvaľovateľ  |
| Meno:  |   | Meno:  |   |
| Funkcia:  |   | Funkcia:  |   |
| Dátum:  |   | Dátum:  |   |
| Podpis:  |   | Podpis:  |   |

## **Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov**

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno/Názov: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sídlo/miesto podnikania: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IČO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Poskytovateľ v rámci plnenia Servisnej Zmluvy plánuje využiť nasledujúcich subdodávateľov:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obchodné meno/Názov** | **Sídlo/miesto podnikania** | **IČO** | **Osoba oprávnená konať** **za subdodávateľa****(meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)** | **Podiel zákazky, ktorý má Zhotoviteľ v úmysle zadať subdodávateľovi vrátane uvedenia predmetu plnenia****(podiel v %)** |
|  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

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

Titul, meno a priezvisko – funkcia

## **Príloha č. 9: Podmienky poskytovania vzdialeného prístupu**

**I.**

**Predmet služby**

1. Predmetom služby je poskytnúť Poskytovateľovi vzdialený prístup cez verejnú sieť Internet do počítačovej siete Objednávateľa za účelom plnenia tejto Servisnej Zmluvy.
2. Vzdialený prístup je realizovaný ako SW prístup z počítača Poskytovateľa cez verejnú sieť Internet do interných sietí Objednávateľa. Vzhľadom na povahu prenosového média, t.j. siete Internet ide o službu negarantovanú, čo sa týka dostupnosti a prenosových vlastností.

**II.**

**Podmienky poskytovania vzdialeného prístupu**

1. Vzdialený prístup je poskytovaný len na dohodnutú dobu a na jednu pracovnú stanicu.
2. Pre zabezpečenie vzdialeného prístupu Objednávateľ zabezpečí:
3. software VPN klient
4. návod ako software nainštalovať a nakonfigurovať
5. postup pre realizáciu vzdialeného pripojenia do siete Objednávateľa
	1. Poskytovateľovi budú sprístupnené nasledovné zdroje:
		1. prístup na zariadenia, ku ktorým je prístup Poskytovateľa potrebný pre poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej Zmluvy,
	2. V prípade, ak Poskytovateľ bude požadovať zmenu zdrojov, o zmenu požiada e-mailom prostredníctvom kontaktných osôb uvedených v bode 7. článku III tejto prílohy.

**III.**

**Postup pri pripojení a po odpojení**

1. Poskytovateľ e-mailom požiada Objednávateľa o aktiváciu vzdialeného prístupu. Mail musí byť odosielaný z jednej z uvedených kontaktných adries a je adresovaný na kontaktnú osobu uvedenú v bode 7. tohto článku a kópia na osobu uvedenú v bode 7. tohto článku ako osobu oprávnenú konať počas neprítomnosti kontaktnej osoby.
2. Objednávateľ potvrdí prijatie a schválenie žiadosti telefonicky zároveň s poskytnutím jednorazových prístupových údajov.
3. Akákoľvek komunikácia podľa tejto Servisnej Zmluvy pri realizácii vzdialeného prístupu bude prebiehať medzi kontaktnými osobami uvedenými v bode 7. tohto článku.
4. Predmet správy je „Žiadosť o pripojenie“. Telo správy musí obsahovať: dátum pripojenia, čas odkedy sa žiada pripojenie, čas kedy sa pripojenie má ukončiť, dôvod na pripojenie (oprava, kto ju žiadal, update, predpokladané práce atď.).
5. Ukončenie prác Poskytovateľ oznámi kontaktnej osobe Objednávateľa. Ak Poskytovateľ zistí, že nestihne za požadovaný čas vykonať prácu, požiada telefonicky o predĺženie pripojenia. Ak Poskytovateľ skončí prácu skôr, požiada telefonicky o odpojenie. Pokiaľ vyprší čas požadovaný na práce a Poskytovateľ neoznámil ukončenie prác ani nepožiadal o predĺženie požadovanej doby, Objednávateľ vzdialený prístup odpojí.
6. Po skončení pripojenia pošle Poskytovateľ mail s predmetom „Vykonané práce“ – identifikátor zaslaný Objednávateľom. V tele správy popíše, aké činnosti a v ktorej oblasti v rámci poskytnutého prístupu vykonal.

Záznam musí obsahovať najmä:

* meno Poskytovateľa a zodpovednej osoby/osôb,
* popis incidentu/poruchy/požiadavky,
* popis zistení a vykonaných aktivít zo strany Poskytovateľa.
1. Kontaktné osoby sú:

A) zo strany Poskytovateľa:

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

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

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

B) zo strany Objednávateľa:

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

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

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

**IV.**

**Ochrana dôverných informácií**

1. Poskytovateľ si je vedomý toho, že v rámci plnenia tejto zmluvy môžu jeho zamestnanci získať vedomou činnosťou alebo chybou Poskytovateľa prístup k dôverným informáciám Objednávateľa.
2. Všetky dôverné informácie sú majetkom Objednávateľa a Poskytovateľ vyvinie pre zachovanie ich dôvernosti a pre ich ochranu rovnaké úsilie, ako keby sa jednalo o jeho vlastné dôverné informácie. S výnimkou rozsahu, ktorý je nutný pre spoluprácu, čo je dôvodom uzavretia tejto zmluvy, sa obidve strany zaväzujú neduplikovať žiadnym spôsobom dôverné informácie druhej strany, neposkytnúť ich tretej strane ani svojim vlastným zamestnancom a zástupcom s výnimkou tých, ktorí s nimi potrebujú byť oboznámení, aby mohli plniť túto zmluvu. Poskytovateľ sa zaväzuje nepoužiť dôverné informácie inak, než za účelom plnenia tejto zmluvy.
3. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú výslovne písomnou formou inak, považujú sa za dôverné implicitne všetky informácie, ktorú sú alebo by mohli byť súčasťou obchodného tajomstva, t. j. napríklad, ale nie len: popisy alebo časti popisov technologických procesov a vzorcov, technických vzorcov a technického know-how, informácie o prevádzkových metódach, procedúrach a pracovných postupoch, obchodné alebo marketingové plány, koncepcie a stratégie alebo ich časti, ponuky, kontrakty, zmluvy, dohody alebo iné dojednania s tretími stranami, informácie o výsledkoch hospodárenia, o vzťahoch s obchodnými partnermi, o pracovnoprávnych otázkach a všetky ďalšie informácie, ktorých zverejnenie Poskytovateľom by Objednávateľovi mohlo spôsobiť škodu.
4. Pokiaľ sú dôverné informácie poskytované v písomnej podobe alebo vo forme textových súborov na počítačových médiách, je Objednávateľ povinný upozorniť Poskytovateľa na dôvernosť takéhoto materiálu jeho vyznačením.
5. Bez ohľadu na vyššie uvedené ustanovenia tohto článku sa za dôverné nepovažujú informácie, ktoré:
	1. sa stali verejne známymi bez toho, aby to zavinil zámerne alebo nedopatrením Poskytovateľ
	2. mal Poskytovateľ legálne k dispozícii pred uzatvorením tejto zmluvy
	3. sú výsledkom postupov, pri ktorých k nim Poskytovateľ dospeje nezávisle a je to schopný doložiť svojimi záznamami alebo dôvernými informáciami tretej strany
	4. po podpise tejto zmluvy poskytne Poskytovateľovi tretia osoba, ktorá takého informácie pritom nezíska priamo ani nepriamo od objednávateľa.

**V.**

**Povinnosti a práva Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ bude vzdialený prístup používať výhradne k prístupu k aplikáciám a databázam súvisiacich s plnením tejto Servisnej Zmluvy.
2. Poskytovateľ nebude vykonávať žiadne zásahy do konfigurácie operačného systému Objednávateľa. Na základe zadania Poskytovateľa toto bude vykonávať iba Objednávateľ.
3. Poskytovateľ bude zachovávať obecné pravidlá bezpečnosti IT, predovšetkým udržiavať v tajnosti prístupové kontá a heslá a neposkytovať ich tretím stranám, používať antivírovú ochranu a o všetkých bezpečnostných incidentoch okamžite informovať Objednávateľa.

**VI.**

**Povinnosti a práva Objednávateľa**

1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pri realizácii vzdialeného prístupu. Ide hlavne o pridelenie potrebných prístupových práv, poskytnutie platných prístupových údajov (meno, heslo) potrebných na vykonanie zásahu, zabezpečiť správneho fungovanie systémov, ako aj správne nastavenie a fungovanie firewallov a prepojení na iné systémy.
2. Objednávateľ môže celú komunikáciu a všetky činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu monitorovať a následne zaznamenávať.
3. Objednávateľ si vyhradzuje právo z bezpečnostných dôvodov nepovoliť vzdialený prístup, vrátane prerušenia existujúceho spojenia.

## **Príloha č. 10: Bezpečnostné štandardy**

Príloha „Podmienky pre zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ochrany pred požiarmi a vstupného režimu osôb a vozidiel“

Príloha: Požiadavky na systém a opatrenia v oblasti Kybernetickej bezpečnosti a požiadavky kybernetickej bezpečnosti na cloudovú službu

## **Príloha č.11 Licenčné podmienky preexistentných SW podľa článku 11 Servisnej Zmluvy**

## **Prílohu predloží uchádzač pri predložení ponuky vo Verejnom obstarávaní**