**Servisná zmluva k WiFi LAN a AAA servera**

podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

(ďalej len „zmluva“)

### **Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

Názov: Národná banka Slovenska

Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Zastúpený: <vyplní verejný obstarávateľ>

IČO: 30844789

DIČ: 2020815654

IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie: Národná banka Slovenska

Č. účtu v tvare IBAN: SK07 0720 0000 0000 0000 1919

 <platí pre domáceho uchádzača>

SK60 0720 0000 0000 0000 2129

<platí pre zahraničného uchádzača>

Národná banka Slovenska je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“ alebo „NBS“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno: <vyplní uchádzač>

Sídlo: <vyplní uchádzač>

Zastúpený: <vyplní uchádzač>

IČO: <vyplní uchádzač>

DIČ: <vyplní uchádzač>

IČ DPH: <vyplní uchádzač>

Bankové spojenie: <vyplní uchádzač>

Č. účtu v tvare IBAN: <vyplní uchádzač>

Zapísaný: <vyplní uchádzač>

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

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

###  **PREAMBULA**

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil oznámením č. *<doplní verejný obstarávateľ>,* zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. *<doplní verejný obstarávateľ>* dňa *<doplní verejný obstarávateľ>,* podlimitnú zákazku s názvom *„Dodanie a inštalácia WiFi LAN a AAA servera“*. Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto zmluvu. Touto zmluvou sa stanovuje právny režim poskytovania služby uvedeného v predmete tejto zmluvy.

### **Článok I**

### **Predmet zmluvy**

###

* 1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa:

**a) poskytovať servisnú podporu a údržbu počas doby 48 mesiacov odo dňa dodania zariadení** podľa podmienok upravených v Prílohe 1 tejto zmluvy(ďalej aj ako „servis“ alebo jednotlivo „Podpora“ alebo „Údržba“),

**b) poskytovať konzultačné a implementačné služby v max. rozsahu 100 osobohodín** (ďalej aj ako „konzultácie a implementácia“) v súlade s požiadavkami objednávateľa upravenými v Prílohe 1 tejto zmluvy, pričom konzultácie a implementáciu poskytuje poskytovateľ na základe požiadaviek a prevádzkových potrieb objednávateľa, a to na základe jeho písomnej objednávky.

(ďalej servis a konzultácie a implementácia spolu aj ako „predmet plnenia“).

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas dodaný predmet plnenia zaplatiť dohodnutú cenu, ktorá je určená v Prílohe 2 tejto zmluvy.
	2. Zariadením resp. zariadeniami podľa tejto zmluvy sa myslia poskytovateľom dodané zariadenia podľa Zmluvy na dodávku WiFi LAN a AAA servera a s tým spojených služieb (ďalej ako „Zmluva na dodávku WiFi“), ktorá je uzavretá ako výsledok rovnakého verejného obstarávania s názvom *„Dodanie a inštalácia WiFi LAN a AAA servera“* ako táto zmluva.

### **Článok II**

###  **Miesto Predmetu plnenia**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet plnenia v priestoroch objednávateľa na adrese:

a) ul. I. Karvaša č. 1, 813 25 Bratislava,

b) záložného pracoviska objednávateľa na ul. Kopčianska 92/D, 821 01 Bratislava.

### **Článok III**

###  **doba trvania zmluvy**

Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa dodania zariadení podľa Zmluvy na dodávku WiFi.

### **Článok IV**

### **Objednávka**

1. Písomnú objednávku (ďalej len „objednávka“) na dodanie konzultácie a implementácie zasiela objednávateľ poskytovateľovi prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), osobne alebo poštou.
2. Objednávka musí obsahovať identifikačné údaje zmluvných strán, číslo objednávky, špecifikáciu a množstvo konzultácie a implementácie, miesto poskytnutia, lehotu poskytnutia, dátum vystavenia objednávky a podpis povereného zástupcu objednávateľa. Objednávku je poskytovateľ povinný uchovať na účely fakturácie.
3. Lehota pre potvrdenie objednávky zo strany poskytovateľa je 24 hodín od jej doručenia. V prípade, že poskytovateľ nebude môcť konzultácie a implementáciu služby poskytnúť v súlade s objednávkou objednávateľa, a to vzhľadom na objednané množstvo alebo špecifikáciu, je povinný túto skutočnosť objednávateľovi oznámiť v lehote 24 hodín od doručenia objednávky, spolu s návrhom zmien (napr. v množstve, špecifikácii a pod.). Ak objednávateľ poskytovateľovi do 24 hodín od doručenia oznámenia poskytovateľa, ktorého predmetom je návrh zmien nepotvrdí súhlas, má sa za to, že s nimi nesúhlasí. Oznámenia podľa tohto bodu zmluvy budú doručované elektronickou poštou (e-mail), osobne alebo poštou. Počítanie času podľa tohto bodu zmluvy sa prerušuje počas dní pracovného voľna, pracovného pokoja a sviatkov.
4. Potvrdením objednávky alebo odsúhlasením jej zmeny podľa bodu 3 tohto článku tejto zmluvy, vznikne záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi konzultácie a implementáciu v rozsahu určenom v objednávke.

###

### **Článok V**

### **ZárukA na predmet plnenia**

* 1. Ak poskytovateľ dohodnutý servis nevykoná úplne alebo ho nevykoná riadne, musí mu objednávateľ okamžite po zistení nedostatkov vykonaného servisu písomne nahlásiť zistené vady. Poskytovateľ musí zistené vady servisu ihneď odstrániť na svoje náklady.
	2. Ak si poskytovateľ nesplní svoju povinnosť ihneď odstrániť vady servisu, potom má objednávateľ právo určiť mu dodatočnú lehotu na ich odstránenie.

### **Článok VI**

### **Cena a platobné podmienky**

* 1. Celková cena podľa Prílohy 2 tejto zmluvy (CC=CPÚ+CDP) predmetu plnenia je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. ktorou sa vykonáva zákon o cenách v znení neskorších predpisov, a to v celkovej výške:

<vyplní uchádzač>bez DPH

(slovom: <vyplní uchádzač> eur bez DPH)

* 1. Cena predmetu plnenia zahŕňa všetky poskytovateľove náklady vzniknuté s jeho poskytnutím (napr. náklady spojené s dopravou do miesta plnenia) až do miesta plnenia.
	2. Ceny za predmet plnenia sú uvedené bez DPH. <text nasledujúcej vety platí pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač túto vetu odstráni>. Faktúry za predmet dodania budú obsahovať aj vyčíslenie DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu dodania predmetu plnenia.
	3. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnutie servisu v cene štvrťročného paušálu vždy štvrťročne k 15. dňu prvého mesiaca nasledujúceho kalendárneho štvrťroka po tom štvrťroku, počas ktorého sa poskytoval poskytovateľom servis, pričom poskytovanie servisu sa začína dňom dodania zariadení podľa Zmluvy na dodávku WiFi. Cena za servis je stanovená ako paušál.
	4. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnuté konzultácie a implementáciu po objednávateľovom podpísaní preberacieho protokolu plnenia služby.
	5. Faktúry sú splatné do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
	6. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa <vyplní uchádzač> na e-mailovú adresu objednávateľa **faktury.ofr@nbs.sk** vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy, a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve.  Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.
	7. <text tohto bodu platí pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač text odstráni> V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
	8. <text tohto bodu platí pre zahraničného uchádzača, domáci uchádzač text odstráni> Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania zmluvy poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne písomne informovať.
	9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi konzultácie a implementáciu, ak si ich objednávateľ písomne objedná, a to v maximálnom rozsahu 100 osobohodín, počas doby 48 mesiacov, ktoré sa počítajú odo dňa dodania zariadení poskytovateľom. Objednávateľ nie je povinný odobrať žiadne minimálne množstvo konzultácie a implementácie. Objednávateľ si môže čerpať službu konzultácie a implementácie aj čiastkovo, pričom požadovaný rozsah bude stanovený v objednávateľovej písomnej objednávke. Cena za čiastkové poskytnutie služby konzultácie a implementácie sa bude vypočítavať ako násobok poskytnutých osobohodín a ceny za jednu osobohodinu tejto služby konzultácie a implementácie stanovenú v Tabuľke 2 Prílohy 2 tejto zmluvy.
	10. Osobohodina znamená jedna (1) osoba a 1 (jedna) hodina práce - poskytovania konzultácie a implementácie od 7:00 h do 17:00 h počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených šesťdesiat (60) minút.

### **Článok VII**

###  **ZÁVäzky zmluvných strán**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servis a konzultácie a implementáciu v termínoch v súlade s Prílohou 1 tejto zmluvy.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť písomne doručená objednávateľovi najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie predmetu plnenia. Zmeny uvedených informácií musia byť písomne doručené objednávateľovi najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci alebo osoby prostredníctvom ktorých plní predmet plnenia (ďalej aj „zamestnanci“) v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených pracovníkov objednávateľa.
	5. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť písomne doručená poskytovateľovi najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.
	6. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne informovať poskytovateľa o platných telefónnych číslach a adresách elektronickej pošty, prostredníctvom ktorých môže poskytovateľ komunikovať s objednávateľom pri plnení služieb v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť písomne doručené poskytovateľovi najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
	7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť podmienky pre prijímanie písomností osobne a prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail), a to každý pracovný deň od 8:00 h do 18:00 h .

### **Článok VIII**

###  **Zmluvné pokuty A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

* 1. Objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu ak:

a) poskytovateľ neposkytne predmet plnenia v súlade s určenou úrovňou služby podľa Tabuľky 4, Tabuľky 5 alebo Tabuľky 6 Prílohy 1 tejto zmluvy, a to vo výške 500 eur bez DPH, a to za každé jednotlivé porušenie,

b) poskytovateľ nesplní ani dodatočnú lehotu na odstránenie vád servisu v zmysle Článku V bod 2 tejto zmluvy, a to vo výške 200 eur bez DPH za každý aj začatý deň omeškania, a to až do odstránenia vady,

c) poskytovateľ poruší svoj záväzok určený v článku X bode 1 alebo 2 tejto zmluvy, a to vo výške 10 000 eur bez DPH,

d) poskytovateľ poruší svoj záväzok podľa článku XI bod 4 tejto zmluvy, a teda bude táto zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, a to vo výške 10 000 eur bez DPH.

* 1. V prípade omeškania platby za predmet zmluvy má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka za každý deň omeškania.
	2. Právo objednávateľa na náhradu škody nie je týmto dotknuté, pričom zmluvná pokuta sa nezapočítava na náhradu škody vzniknutej objednávateľovi porušením zmluvných povinností poskytovateľa.4. Poskytovateľ zodpovedá za všetky škody, ku ktorým dôjde pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy, a ktoré boli preukázateľne spôsobené ním alebo osobami, prostredníctvom ktorých zabezpečuje poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy ako aj zanedbaním jeho povinnosti. Zodpovednosť za škody sa bude spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

### **Článok IX**

###  **Vyššia moc**

* 1. Pre účely tejto zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu (vyššia moc) považujú prekážky alebo udalosti, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany ani ich nemôže povinná strana ovplyvniť (napr. prekážky právnej povahy, živelné pohromy, vojna a podobne).
	2. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným do troch mesiacov od vyskytnutia sa takejto udalosti, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na predmetnú udalosť, požiada druhú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode, zmluvné strany majú právo odstúpiť od tejto zmluvy.

### **Článok X**

### **DÔverné INformácie**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o obsahu všetkých podkladov a materiálov, ktoré dostal od objednávateľa a použiť ich výlučne na poskytnutie predmetu plnenia.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a výstupoch z poskytnutého predmetu plnenia s ktorými počas plnenia zmluvy príde do styku a neposkytovať ich tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, a to aj po ukončení tejto zmluvy; objednávateľ ich pri plnení tejto zmluvy označí ako dôverné, prípadne ich označí ako informáciu majúcu charakter informácie požívajúcej osobitnú právnu ochranu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Toto ustanovenie sa nebude vzťahovať na poskytnutie informácií a údajov v nevyhnutnom rozsahu pri plnení podľa tejto zmluvy tretej strane, ktorá je subdodávateľom poskytovateľa.

### **Článok XI**

###  **Subdodávateľ**

* 1. Poskytovateľ je povinný v prípade poskytovania predmetu plnenia subdodávateľom oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o tomto subdodávateľovi. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi zmenu subdodávateľa, pričom je povinný poskytnúť objednávateľovi údaje o tomto novom subdodávateľovi v rozsahu určenom v § 41 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a podiel zákazky, ktorý má poskytovateľ v úmysle tomuto subdodávateľovi zadať.
	2. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v prílohe 3 tejto zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi uvedených v predchádzajúcej vete. Poskytnutie predmetu plnenia prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje poskytovateľa povinnosti a zodpovednosti za všetky práce a činnosti subdodávateľa.
	3. Počas trvania tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe 3 tejto zmluvy výlučne na základe písomného dodatku k tejto zmluve. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe 3 tejto zmluvy len na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odborno-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu zmluvy, ktorá má byť subdodávateľom plnená.
	4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
	5. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v prílohe 3 tejto zmluvy, resp. následne doplneným/zmeneným postupom podľa bodu 3 tohto článku zmluvy a predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.

### **Článok XII**

### **Autorské práva**

1. Na každé autorské dielo, vytvorené poskytovateľom počas trvania tejto zmluvy poskytnutím servisnej služby konzultácie a implementácia, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi ku dňu podpisu akceptačného protokolu upraveného dodaného diela, alebo jeho časti – „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy dodaného systému a o výsledkoch akceptačných testov“ v zmysle bodu 4.12.7 Prílohy 1 tejto zmluvy ohľadom poskytnutého predmetu plnenia, ktorého je súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto zmluvy plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov, ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že v prípade, ak k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež softvér) dodaným alebo poskytnutým poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy na základe licencií udelených poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, poskytovateľ udeľuje objednávateľovi právo na ich používanie objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté poskytovateľovi.
3. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým poskytovateľom podľa tejto zmluvy, poskytovateľ sa zaväzuje:

a) bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak ide o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a

b) poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a

c) nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

1. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 4 tohto článku tejto zmluvy bude bez zbytočného odkladu informovať poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a poskytovateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa poskytovateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je potrebné v záujme ochrany práv zmluvných strán.
2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek poskytovateľom neautorizovanú zmenu diela vykonanú objednávateľom alebo treťou osobou poverenou objednávateľom.
3. Nebezpečenstvo škody na odovzdanom plnení služby konzultácie a implementácia a vlastnícke právo k nemu prechádza na objednávateľa podpisom akceptačného protokolu.

### **Článok XIII**

### **UKONČENIE ZMLUVY**

* 1. Táto zmluva zaniká:

a) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán;

b) písomnou výpoveďou objednávateľa bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane;

c) písomným odstúpením od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy poskytovateľom, a to nasledujúci deň po doručení písomného oznámenia objednávateľa o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi, ak oznámenie o odstúpení neobsahuje neskorší dátum zániku zmluvy.

* 1. Za podstatné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje ak poskytovateľ poruší svoj (aj jednotlivý) záväzok určený v:

a) Prílohe 1 tejto zmluvy, a to ak, poskytovateľ poruší svoj záväzok poskytnúť predmet plnenia v súlade s určenou úrovňou služby podľa Tabuľky 4, Tabuľky 5 alebo Tabuľky 6, alebo

b) článku X bode 1 a/alebo bode 2 tejto zmluvy.

* 1. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší akýkoľvek zo svojich záväzkov dojednaných v tejto zmluve a nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá, môže druhá zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť.
	2. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane.
	3. Odstúpenie od tejto zmluvy je možné výlučne písomnou formou. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla.

### **Článok XIV**

### **Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto zmluva je vyhotovená a podpísaná v (4) štyroch rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (1) jeden rovnopis. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
	2. Zmeny a doplnenia tejto zmluvy je možné vykonať len formou písomného dodatku a v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní, ktorý podpíšu oprávnení zástupcovia obidvoch zmluvných strán; to neplatí, ak je v tejto zmluve ustanovené inak.
	3. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť vo všetkých skutočnostiach, ktorých zverejnenie by mohlo poškodiť záujmy druhej zmluvnej strany. Záväzky zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť trvajú neobmedzenú dobu po podpísaní tejto zmluvy a sú nevypovedateľné. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie tejto zmluvy ako povinne zverejňovanej zmluvy.
	4. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory dohodou. Ak dohoda nie je možná o spore rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky. Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku platného na území Slovenskej republiky,
	5. Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania tejto povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

* 1. Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa (§ 47a ods.1 Občianskeho zákonníka v spojení § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám).
	2. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto zmluvou. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto zmluvu.
	3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha 1 Špecifikácia predmetu plnenia

Príloha 2 Cena za predmet plnenia

Príloha 3 Zoznam poskytovateľových subdodávateľov

Za objednávateľa: Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa: V ........................., dňa:

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

oprávnená osoba oprávnená osoba

**Príloha 1 – ŠPECIFIKÁCIA predmetu plnenia**

Servisná podpora a údržba

Služba Servisná podpora a údržba (servis) bude poskytovaná po dobu 48 mesiacov, ktorej špecifikácia a popis je uvedený v odsekoch 3.1 Podpora a 3.2 Údržba. Systémom sa na účely tejto zmluvy myslia poskytovateľom dodané zariadenia podľa Zmluvy na dodávku WiFi LAN a AAA servera a s tým spojených služieb, ktorá je uzavretá ako výsledok rovnakého verejného obstarávania s názvom *„Dodanie a inštalácia WiFi LAN a AAA servera“* ako táto zmluva, pričom tieto zariadenia sú už poskytovateľom nainštalované a nakonfigurované a spolu tvoria celok-systém.

* 1. Podpora
		1. Popis služieb Podpora je uvedený v Tabuľke č. 4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s Tabuľkou č. 4,
		2. Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania servisu poskytovaných objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
		3. Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých objednávateľom:

* + - 1. objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému.
			2. poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny a/alebo rozšírenia v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
			3. objednávateľ v zmysle poskytovateľom dodaného postupu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie dodaného systému.
			4. v prípade úspešného vykonania zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému objednávateľ potvrdí správnosť vykonanej činnosti.

Tabuľka 4: Popis služby Podpora

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | **Úroveň služby** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí, pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Žiadosť | - | - | v prac. dobe čase od 7.00h do 18.00h | operatívne | 2 prac. dni |
|  | poskytovanie informácie o prípadných predporuchových a poruchových stavoch dodaného systému a bezodkladné informovanie objednávateľa o závažných bezpečnostných zraniteľnostiach v dodaných komponentoch (s CVSSv3 skóre aspoň 7, alebo ktoré ako závažné označil výrobca), vrátane návrhu plánu na ich odstránenie v infraštruktúre objednávateľa | zistenia  | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | operatívne | 2 prac .dni |
|  | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému | Kalendár | 1 xročne | VI. | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | - | 10 prac .dní |
|  | sledovanie a vyhodnocovanie odporúčaní výrobcu vo vzťahu k zaisteniu spoľahlivej a bezpečnej prevádzky zariadení:* programového vybavenia všetkých zariadení,
* softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry,
* operačného systému po užívaného na zabezpečenie prevádzky softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry.

a informovať objednávateľa o ich vydaní | Kalendár | 2 x ročne | I, VI. | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | - | 10 prac. dní |
|  | * vykonávanie fyzickej inštalácie/reinštalácie zariadení, inštalácie a aktualizácie firmware zariadení, resp. firmware modulov z ktorých zariadenie pozostáva,
* vykonávanie konfigurácie a zmien konfigurácie zariadení podľa požiadaviek objednávateľa, aktualizácia dokumentácie
* vykonávanie inštalácie odporúčaní výrobcu na základe odporúčania poskytovateľa a po odsúhlasení objednávateľom
 | Žiadosť | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | operatívne | 5 prac. dní |
|  | Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu | Žiadosť | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 5 prac. dní |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému | Žiadosť | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 10 prac. dní |

* 1. Údržba
		1. Pre účely tejto zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v prílohe č. 1 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s Tabuľkou č. 5.

Tabuľka 5: Popis služby Údržba

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | **Úroveň služby** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Lehota služby** |
|  | Poskytovanie informácií (telefonicky) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | do 4 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detegovania poskytovateľom | Nahlásenie / diagnostikovanie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | do 8 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident“** so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detegovania poskytovateľom | Nahlásenie/ diagnostikovanie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | najneskôr do 17,00 hod. nasledujúceho pracovného dňa |
|  | Súčinnosť pri objednávateľom odstraňovaných poruchách externých systémov súvisiacich s dodaným systémom. | žiadosť | - | - | v pracovnej dobe | Do 4h |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán.  | Kalendár | dohodou | - | - | dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou incidentov dodaného systému | Kalendár | priebežne | - | - | 5 prac. dní |

* + 1. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby stanovená vo vyššie uvedenej Tabuľke č. 5 bodu 3.2.1 záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
		2. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba, že pri výmene komponentu IT infraštruktúry a/alebo časti komponentu IT infraštruktúry dodá komponent IT infraštruktúry a/alebo časť komponentu IT infraštruktúry rovnakých alebo vyšších parametrov.
		3. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
		- objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
		- poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
		- poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie:
			* spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
			* dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
			* postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
			* či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
		- poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
		- objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
		- objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade odstránenia prevádzkového incidentu,
		- objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol overenia zúčastniť.
		1. Poskytovateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v prílohe č. 1 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v tabuľke č. 5 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
		2. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

4. Konzultačné a implementačné služby

* 1. Konzultačné a implementačné služby budú poskytované v maximálnom rozsahu 100 osobohodín.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude poskytovať konzultačné a implementačné služby na zariadenia certifikovaným zamestnancom na príslušnú technológiu.
	3. Pre účely zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba umožňujúca
		+ analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a
		+ úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s Tabuľkou č. 6.

Tabuľka 6: Popis služby Implementácia

| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | **Úroveň služby** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Žiadosť | - | - | v prac. dobečase od 8.00h do 17.00h  | - | 5 prac. dní |
| 2. | Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Žiadosť/Objednávka | - | - | v prac. dobečase od 8.00h do 17.00h  | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Objednávka | - | - | v prac. dobečase od 8.00h do 17.00h  | - | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
		1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
		2. poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
		3. objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
		4. poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia,
		5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
		6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
	2. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
		1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
		2. popis a dôvod požadovaných úprav,
		3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod.
		4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
	3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
		1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
		2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
		3. dobu realizácie a termín ukončenia,
		4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia,
		5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
	4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
	5. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
		1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
		2. detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na dodaný systém,
		3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
		4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizácie navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
		5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
	6. Objednávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prevzatí.

V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.

Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bode 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
	2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného systému alebo jeho časti:
		1. poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému alebo jeho časti,
		2. poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácií s objednávateľom zapracuje,
		3. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu dodaného systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
		4. v prípade, že úprava dodaného systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti,
		5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného dodaného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa,
		6. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť incidentov,
		7. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy dodaného systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného dodaného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy dodaného systému a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy dodaného systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu,
		8. súčasťou dodávky úpravy dodaného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
	3. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.

Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

*Príloha č.1: Klasifikácia incidentov podľa závažnosti*

Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti, ktorá je uvedená v tomto bode platí pre servis dodávaného systému počas záručnej doby a po záručnej dobe. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| Zásadný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému a oznámené zhotoviteľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnym nedostatkom dodávaného systému a tento nedostatok **zabraňuje** jeho používaniu v prevádzke nasledovne:1. neumožňuje používateľom NBS využívať IT služby pri výkone ich pracovných činností,
2. neumožňuje správnu funkčnosť komponentov IT infraštruktúry ako sú napr. servery,
3. znižuje výkon alebo priepustnosť zariadení o vyše 50%

Typicky sa jedná o poruchy zariadení, ktoré nie sú redundantné na úrovni služby, resp. poruchy komponentov, ktoré nie sú redundantné v rámci zariadenia. |
| Závažný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému a oznámené zhotoviteľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený nedostatkom dodávaného systému a tento nedostatok **nespôsobí výpadok** funkčnosti dodaného systému alebo ktorejkoľvek jeho časti a tento výpadoknenaruší poskytovanie sieťových služieb v rámci NBS. |

Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej poskytovateľom.

**PRÍLOHA 2 - CENA ZA PREDMET PLNENIA**

**Tabuľka 1: Cena za servisnú podporu a údržbu v rozsahu 48 mesiacov**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Položka****číslo** | **Popis** | **Cena v eur bez DPH** |
| Servisná podpora a údržba (48 mesiacov) |
| P1 | Cena za jeden mesiac poskytovania servisnej podpory a údržby | *<vyplní uchádzač>* |
| - | Cena za tri (3) mesiace (štvrťrok) poskytovania servisnej podpory a údržby | *<vyplní uchádzač>* |
| **CPÚ** | **Cena za servisnú podporu a údržbu v rozsahu 48 mesiacov vypočítaná ako:****CPÚ = P1 x 48** | *<vyplní uchádzač>* |

**Tabuľka 2: Cena za konzultačné a implementačné služby v rozsahu 100 osobohodín**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Položka****číslo** | **Popis** | **Počet osobohodín** | **Cena za 1 osobohodinu v eur bez DPH** |
| P1 | Konzultačné a implementačné služby | 100 | <vyplní uchádzač> |
| **CDP** | **Cena za konzultačné a implementačné služby vypočítaná ako:****CDP = P1x100** | <vyplní uchádzač> |

**Tabuľka 3: Celková cena za predmet plnenia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Položka** | **Popis** | **Cena v eur bez DPH** |
| **CPÚ** | Cena za servisnú podporu a údržbu v rozsahu 48 mesiacov | *<vyplní uchádzač>* |
| **CDP** | Cena za konzultačné a implementačné služby v rozsahu 100 osobohodín | *<vyplní uchádzač>* |
| **CC** | **Celková cena za predmet zákazky vypočítaná ako:****CC = CPÚ + CDP**  | *<vyplní uchádzač>* |

**Príloha 3 - Zoznam Poskytovateľových SUBDODÁVATEĽOV**

*(V prípade plnenia predmetu zmluvy subdodávateľov vyplnený úspešným uchádzačom podľa § 41 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)*