**SERVISNÁ ZMLUVA**

**Č. SVO-RVO1-2024/000704-00**

**o poskytovaní služieb** **štandardnej podpory, údržby a servisných služieb pre vyvolávací systém Ministerstva vnútra Slovenskej republiky**

uzatvorená v súlade so zákonom 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“), v zmysle §269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a §65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“)

(ďalej ako „Zmluva“ alebo „SLA”)“

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

**OBJEDNÁVATEĽ:**

Obchodné meno: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava

IČO: 00151866

DIČ: 2020571520

IČ DPH: SK2020571520

V zastúpení:

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK7881800000007000180023

BIC/SWIFT kód: SPSRSKBA

Kontaktná osoba v realizačných veciach:

Telefón:

E-mail:

(ďalej len **„Objednávateľ“)**

a

**POSKYTOVATEĽ:**

Obchodné meno: ...........

Sídlo: ...........

IČO: ...........

DIČ: ...........

IČ DPH: ...........

Štatutárny orgán: ...........

Osoba/y podpisujúca/e Zmluvu: ...........

Bankové spojenie: ...........

IBAN: ...........

Zápis: ...........

Kontaktná osoba v realizačných veciach: ...........

Telefón: ...........

E-mail: ...........

(ďalej len **„Poskytovateľ“)**

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako **„Zmluvné strany“** a každý samostatne ako **„Zmluvná strana“)**

# Úvodné ustanovenia

* 1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. ........../2024... dňa ............. pod značkou ................. (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
	2. Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť pozáručný autorizovaný servis Vyvolávacieho systému prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
	3. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona o verejnom obstarávaní ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto Zmluvu, za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu Vyvolávacieho systému prevádzkovaného v lokalitách uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy v rámci celého územia Slovenskej republiky.

Vzhľadom na vyššie uvedené sa Zmluvné strany dohodli na nasledovnej Zmluve:

1. **Definície a pojmy**
	1. **VySys:** vyvolávací systém určený pre hromadnú obsluhu klientov čakajúcich vo fronte, ktorá vznikla obmedzenou kapacitou poskytovania vybraných služieb. Súčasťou vyvolávacieho systému je aj online objednávanie prostredníctvom web rozhrania, štatistické vyhodnocovanie údajov pre zvýšenie efektivity poskytovania služieb a ďalšie podporné funkcie. Hlavné komponenty, sú Kiosk (objednávací terminál), hlavné displeje, priehradkové displeje (displeje pracovísk) , priehradkové terminály a informačný systém od spoločnosti Qmatic (ďalej „APV“ alebo aj „Orchestra“ ).
	2. **VySys Infraštruktúra:** informačná a komunikačná infraštruktúra vyvolávacieho systému (ďalej “VySys“) prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky, ktorej bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA**.**
	3. **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom**: technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie poruchy, predovšetkým prípad, keď je problém na strane tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku VySys Infraštruktúry, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA. Pod pojmom tretia osoba sa pre účely tejto SLA nerozumie subdodávateľ Poskytovateľa alebo akýkoľvek iný subjekt Poskytovateľa.
	4. **Človekodeň (ČD)**: základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných človekohodín.
	5. **Človekohodina (ČH**): za človekohodinu sa považuje jedna pracovná hodina (60 minút).
	6. **Doba vyriešenia:** doba vyriešenia je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí odstránenie nahláseného Incidentu

 (počnúc hlásením Objednávateľa). Odstránenie Incidentu znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo príslušnej samostatnej časti VySys Infraštruktúry, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba odstránenia Incidentu závisí od typu/priority Požiadavky. Do doby vyriešenia Incidentu sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby vyriešenia Incidentu sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom.

* 1. **Elektronický systém pre správu požiadaviek**  / **systém** **Servis Desk Poskytovateľa:** je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Incidentoch Objednávateľa založených v Servis Desku Objednávateľa. Popis, funkčné vlastnosti systému Servis Desk Poskytovateľa a jeho adresa je uvedená v Prílohe č. 3 tejto SLA.
	2. **Servis Desk Objednávateľa**: je informačný systém Objednávateľa, prostredníctvom ktorého Objednávateľ primárne zabezpečuje evidenciu a informácie o Incidentoch a Požiadavkách Objednávateľa. Servis Desk Objednávateľa zabezpečuje distribúciu evidovaných Incidentov a Požiadaviek v Servis Desku Poskytovateľa.
	3. **Funkcia SW modulu**  / **funkcia:** samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného prostredia VySys Infraštruktúry.
	4. **HW:** hardvér bližšie definovaný v Prílohe č. 1 tejto SLA.
	5. **HW infraštruktúra:** súbor HW prostriedkov a ich konfigurácie.
	6. **HW komponent:** HW súčasti ako napríklad serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
	7. **Konzultácia:** Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka VySys Infraštruktúry. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba odstránenia stanovené touto SLA.
	8. **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba/osoby ktorá/ktoré je/sú oprávnená/oprávnené nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa bodu 14.1 tejto SLA.
	9. **Oprávnené osoby Poskytovateľa:** osoba/osoby určené za stranu Poskytovateľa podľa bodu 14.1 SLA.
	10. **Požiadavka:** každá požiadavka nahlásená Objednávateľom na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
	11. **Incident:** Objednávateľom hlásený stav (porucha), ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie VySys Infraštruktúry (vrátane SW komponentov a HW), je obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
	12. **Problém manažment:** Proces preObjednávateľom hlásené opakujúce sa Incidenty odstránené dočasným riešením, ktorých spoločnú príčinu je potrebné identifikovať a odstrániť.
	13. **Reakčná doba:** pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného Incidentu počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania priamo do systému Servis Desk Objednávateľa. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému Servis Desk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť Incident aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA. V takomto prípade bude požiadavka, ktorá bola nahlásená telefonicky zadaná do systému Servis Desk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému Servis Desk.
	14. **SW infraštruktúra:** súbor SW komponentov, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov VySys Infraštruktúry.
	15. **SW komponent:** štandardné programové vybavenie HW zariadenia, jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ a ktoré je súčasťou VySys Infraštruktúry.
	16. **SW modul**  / **modul**: samostatná časť SW komponentu VySys Infraštruktúry, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
	17. **Údržba HW a SW komponentov tretích strán (****maintenance):** poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v SW a HW diele tretej strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Zoznam SW a HW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA.
	18. **Dielo** alebo **Autorské dielo**: plnenie Poskytovateľa poskytnuté v rámci Služieb podľa tejto SLA zmluvy, ktorého výsledkom je autorské dielo, databáza alebo iný predmet práva duševného vlastníctva, alebo jeho časť alebo modifikácia existujúceho diela podľa Autorského zákona.
	19. **Obchodný zákonník**: zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
	20. **Zákon o verejnom obstarávaní**: zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
	21. **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**: 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.
	22. **Autorský zákon**: zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
	23. **Zákon o registri partnerov verejného sektora**: zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
	24. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatočné písmeno, je tomu tak len pre uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatočným písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.
	25. Ak z kontextu tejto SLA zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto SLA zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien.
1. **Predmet SLA**

3.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu služby - Pozáručný autorizovaný servis Vyvolávacieho systému prevádzkovaného na lokalitách v rámci celého územia Slovenskej republiky a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 (ďalej ako „Služby“); a záväzok Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby na základe tejto Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi cenu v súlade s čl. 5 tejto Zmluvy.

1. **Spôsob, miesto a čas poskytovania Služieb**
	1. Miestom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy sú lokality Objednávateľa definované v Prílohe č. 1 nachádzajúce sa na území Slovenskej Republiky, ak ide o Služby, ktoré sú fyzicky poskytované/dodávané v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o Služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred písomne oznámené a určené Objednávateľom.
	2. Služby budú poskytované po dobu 48 mesiacov počnúc odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
	3. Poskytovateľ poskytuje Služby podľa detailnej špecifikácie a v časoch, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, pričom ich výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.
2. **Cena za Služby a platobné podmienky**
	1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu za riadne a včas poskytované Služby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR (ďalej len „**Cena**“). Cena bude zaplatená Objednávateľom vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA.
	2. Cena Služieb je určená v závislosti od rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich VySys Infraštruktúru v čase uzatvorenia tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu, resp. k zmene VySys Infraštruktúry nasadením nových HW a SW modulov alebo HW a SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, alebo distribútor a/alebo výrobca (vendor) zvýši ceny HW a SW komponentov o viac ako 10% v porovnaní s cenami platnými v čase uzavretia tejto Zmluvy, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného HW alebo SW modulu zo strany Objednávateľa alebo po oznámení nových cien HW a SW komponentov Poskytovateľom bude dopad na rozsah poskytovania Služieb a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán a predmetom písomného dodatku k tejto Zmluve v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
		1. **Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach**
			1. Cena za Služby je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Cena je vyjadrená v eurách.
			2. Cena za Služby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
			3. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
			4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb vždy v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Služby poskytované, a to po riadnom dodaní v zmysle článku 4 tejto Zmluvy.
			5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 60 dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Poskytovateľ berie na vedomie, že predmet Zmluvy bude financovaný z prostriedkov štátneho rozpočtu Objednávateľa, prípadne aj z prostriedkov Európskej únie. Poskytovateľ berie na vedomie, že uvedené prípadné financovanie platieb z prostriedkov Európskej únie je časovo a administratívne náročné. Poskytovateľ zároveň súhlasí a vyhlasuje, že lehota splatnosti faktúry nie je v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z tejto Zmluvy. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
			6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a musí byť vyhotovená v 2 rovnopisoch. Pri financovaní predmetu SLA z fondov EÚ musí mať faktúra aj nasledujúce náležitosti (ak sú dostupné Zmluvným stranám v čase vystavenia faktúry):
3. názov operačného programu,
4. číslo a názov opatrenia,
5. názov projektu,
6. kód ITMS projektu,
7. kód ekonomickej klasifikácie,
8. číslo a názov Zmluvy,
9. špecifikácia plnenia v zmysle detailného rozpočtu označená až na úroveň čísla a názvu výdavku,
10. špecifikácia platby (názov banky Poskytovateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Poskytovateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa).

V prípade požiadavky Objednávateľa o doplnenie ďalších náležitostí faktúr, Poskytovateľ sa zaväzuje vyhotovovať faktúry s požadovanými náležitosťami.

* + - 1. V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová 60-dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

1. **Postup pri riešení Incidentov a Požiadaviek**
2. Oprávnená osoba Objednávateľa, resp. poverený pracovník nahlasuje Incidenty a Požiadavky prostredníctvom Servis Desku Objednávateľa, ktoré budú automatizovane a bez omeškania prenesené do Servis Desku Poskytovateľa. V prípade nedostupnosti Servis Desku Objednávateľa môže poverený pracovník Objednávateľa nahlásiť Incident a požiadavku cez Servis Desk Poskytovateľa, a to:
3. elektronicky na adrese https://……………….
4. telefonicky na telefónnom čísle .................,
5. e-mailom na adresu : ...............podľa Prílohy č. 3 tejto SLA.

Uskutočniť takéto hlásenie, t.j. Incident a/alebo Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa, resp. ňou poverený pracovník v súlade s touto SLA. Prioritne sa Incident a/alebo Požiadavka nahlasuje prostredníctvom Sevice desku Objednávateľa. V prípade hlásenia e-mailom alebo telefonicky Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme Servis Desk Poskytovateľa. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Incidentu a/alebo Požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom k nahlásenému Incidentu a/alebo Požiadavky sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Incidentu a/alebo Požiadavky.

1. Oprávnená osoba Poskytovateľa preverí Incident a/alebo Požiadavku a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Oprávnená osoba Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Incidentu a/alebo Požiadavky, tak aby Poskytovateľ daný Incident a/alebo Požiadavku vyriešil do Doby vyriešenia podľa prílohy č. 1, pokiaľ sa na daný Incident a/alebo Požiadavku vzťahuje Doba vyriešenia.
2. Incident a/alebo Požiadavka bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov a /alebo Požiadaviek po dohode s Oprávnenou osobou Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené Incidenty a/alebo Požiadavky riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
3. Po vykonaní Služieb (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie v  systéme Servis Desk.
4. Vyriešenie všetkých Požiadaviek (resp. Incidentov) Objednávateľa musí byť zaevidované v systéme Servis desk Objednávateľa. Objednávateľ je povinný do 5 pracovných dní odo dňa vyriešenia akceptovať riešenie Incidentu a/alebo Požiadavky priamo v systéme Service Desk Objednávateľa. V prípade, ak Objednávateľ riešenie Incidentu a/alebo Požiadavky neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady priamo do systému Servis Desk Objednávateľa. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Incidentu a/alebo Požiadavky a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Incidentu a/alebo Požiadavky v lehote podľa tohto bodu, považuje sa riešenie Incidentu a/alebo Požiadavky za akceptované. Ustanovením tohto bodu, resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých Služieb, resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Incidentu a/alebo Požiadavky ,a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.
5. **Uzatváranie Požiadaviek a Incidentov**
6. Incident a / alebo Požiadavka sú Objednávateľom uzavreté za splnenia týchto podmienok:
7. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré odstraňuje nahlásený Incident a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa, alebo
8. ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
9. problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa, čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa, alebo
10. Incident vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa,alebo
11. Incident vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z tretej strany, čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa, alebo
12. Incident vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii VySys Infraštruktúry čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa, alebo
13. riešenie Incidentu nie je predmetom tejto SLA čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme Servis desk Objednávateľa.

1. **Práva a povinnosti Poskytovateľa**
2. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej prílohách. Zároveň je povinný neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby, resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
5. Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých zariadení použije len komponenty, ktoré sú na tento účel odporúčané, resp. certifikované výrobcom predmetného zariadenia.
6. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby vyriešenia) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať všetky potrebné informácie a súčinnosti pre plnenie SLA Objednávateľovi. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa predovšetkým prostredníctvom on-line integrácie medzi Servis Deskom Poskytovateľa a Servis Deskom Objednávateľa t. j. Poskytovateľ si zabezpečí integráciu Servis Desk Poskytovateľa na Servis Desk objednávateľa. V prípade nefunkčnosti uvedených systémov sa Poskytovateľ zaväzuje informácie a súčinnosti pre plnenie SLA vrátane samotnej nefunkčnosti systémov Objednávateľovi bezodkladne nahlásiť inými komunikačnými kanálmi a nefunkčnosť čo v najrýchlejšej dobe vyriešiť.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Incidentov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
9. Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní, a to počas doby trvania Zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 5 neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na Verejnom obstarávaní k predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť kľúčového experta počas doby trvania tejto Zmluvy na základe písomného dodatku k tejto Zmluve.
10. Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto SLA alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom, pričom pri ich výbere je povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
11. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto SLA subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto SLA, tvorí ich zoznam Prílohu č. 5 tejto SLA. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, resp. zmenu subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 4 tejto SLA, a to bezodkladne.
12. Pre zamedzenie pochybností, ak subdodávateľ Poskytovateľa vytvorí akékoľvek Autorské dielo, ktoré je predmetom plnenia podľa tejto SLA, takéto Dielo sa považuje za Dielo Poskytovateľa a všetky licenčné podmienky sa riadia článkom 12 tejto SLA.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť svoje záväzky (najmä finančné záväzky) voči svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení SLA. Ohľadom plnenia povinností Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený komunikovať priamo so subdodávateľmi.
14. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora aj vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora, ak sú pri týchto subdodávateľoch splnené podmienky pre ich zápis do registra partnerov verejného sektora.
15. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA. Takto uzatvorenú osobitnú dohodu predloží Vedúci Poskytovateľ Objednávateľovi.
16. V prípade, ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto SLA alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní.
17. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť definované Objednávateľom v súlade s relevantnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR, najmä nie však výlučne príslušnými ustanoveniami zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podrobnosti v zmysle predchádzajúcej vety si Zmluvné strany dojednajú po uzatvorení tejto Zmluvy.
18. Poskytovateľ vyhlasuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote do siedmich (7) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poistnú zmluvu, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA na poistnú sumu v minimálnom rozsahu celkovej súhrnnej Ceny za Služby podľa tejto SLA a preukázať, že má uhradené poistné za obdobie podľa predmetnej poistnej zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy a potvrdenia o úhrade poistného podľa predchádzajúcej vety sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje poistné krytie udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti SLA, ďalej je povinný kedykoľvek bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poistného za príslušné obdobie a príslušnú poistnú zmluvu. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA .
19. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému po ňom nasledujúcom poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve, a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.
20. Poskytovateľ je pri financovaní predmetu SLA z fondov EÚ povinný strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s predmetom tejto SLA, kedykoľvek počas platnosti a účinnosti príslušnej zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a EÚ, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušnej zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku a jej príloh (vrátane všeobecných zmluvných podmienok) a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Porušenie tejto povinnosti Poskytovateľa je podstatným porušením SLA, ktoré oprávňuje Objednávateľa od SLA odstúpiť.
21. Oprávnenými osobami na výkon kontroly v zmysle 8.16 sú najmä:

a) poskytovateľ nenávratného finančného príspevku a ním poverené osoby;

b) útvar vnútorného auditu Riadiaceho orgánu alebo Sprostredkovateľského orgánu a nimi poverené osoby;

c) Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby;

d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány (Úrad vládneho auditu) a osoby poverené na výkon kontroly/auditu;

e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov;

f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ;

g) osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a právnymi aktmi EÚ;

h) ďalšími orgánmi verejnej moci Slovenskej republiky v zmysle platných právnych predpisov.

1. Povinnosť strpieť výkon sa vzťahuje aj na subdodávateľov Poskytovateľa. Za splnenie povinnosti subdodávateľov zodpovedá Poskytovateľ.
2. **Práva a povinnosti Objednávateľa**
3. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Incidenty a/alebo Požiadavky v súlade s touto SLA. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Incidentu a/alebo Požiadavky a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
4. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
	1. primeraného pracovného prostredia,
	2. prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
	3. poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „**DC**“). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).

Objednávateľ na účely plnenia predmetu SLA poskytne, resp. zabezpečí poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré má vo svojom vlastníctve na žiadosť Poskytovateľa.

1. **Sankcie**
2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačnej ceny za Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
3. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní s odstránením vád podľa čl. 11 bod 11.2. tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z celkového finančného limitu, a to za každý aj začatý deň omeškania.
4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy, alebo povinnosti vyplývajúcej mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len ako „iná povinnosť“), alebo ak Poskytovateľ inú povinnosť poruší, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR (slovom: jeden tisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením konkrétnej inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR(slovom: jeden tisíc eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti; uvedené zmluvné pokuty sa neuplatnia, ak v tejto Zmluve je pre porušenie inej povinnosti Poskytovateľa ustanovená osobitná zmluvná pokuta.
5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
6. **Zodpovednosť za vady poskytnutých Služieb, záručná doba a zodpovednosť za škodu**
7. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto SLA. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
8. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, najmä ak boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov SLA a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých Služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady, pričom o takomto postupe písomne informuje Poskytovateľa.
9. Poskytovateľ zodpovedá za škody na dátach v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka.
10. Poskytovateľ zodpovedá aj za skryté vady, ktoré má Predmet SLA vrátane jeho častí v okamihu jeho odovzdania, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu a počas záručnej doby.
11. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
	1. odstrániť vady svojpomocne, resp. prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
	2. požadovať primeranú zľavu z Ceny za poskytnuté Služby; alebo
	3. písomne odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
12. Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných Služieb, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použití výslovne trval.
13. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných Služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
14. Záručná doba na Predmet SLA, vrátane akejkoľvek jeho časti v zmysle tejto SLA začína plynúť odo dňa odovzdania príslušnej časti Predmetu SLA a trvá do uplynutia 24 mesiacov od akceptovania príslušnej časti Predmetu SLA (Služby). Poskytovateľ sa zaväzuje záručné vady poskytnutého plnenia Predmetu SLA zmluvy, vrátane akejkoľvek jeho časti bezodplatne a bezodkladne odstrániť podľa podmienok a najneskôr v lehotách uvedených v tejto SLA zmluve. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Predmetu SLA podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vád iným vhodným spôsobom na náklady Poskytovateľa.
15. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
16. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú skutočnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov, a to až do výšky 100 % hodnoty plnenia Zmluvy, pričom Zmluvné strany vyhlasujú, že škoda vo výške 100 % hodnoty Zmluvy je maximálnou sumou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Zmluvy Zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
17. Zaplatením zmluvnej pokuty/zmluvných pokút Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.
18. **Užívacie, vlastnícke a autorské práva**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak pri poskytovaní Služieb zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo k týmto veciam dňom ich odovzdania Poskytovateľom. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania veci. Poskytovateľ odovzdá zdrojový kód k veci v súlade s prílohou č. 6.

1. Ak bude v rámci plnenia predmetu tejto SLA dodané a/alebo umožnené používať Objednávateľovi Autorské dielo, momentom takého dodania a/alebo umožnenia používania takého Autorského diela (podľa toho, čo nastane skôr) udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi v neobmedzenom teritoriálnom rozsahu neodvolateľný, výhradný odplatný súhlas na všetky známe spôsoby použitia a akékoľvek iné nakladanie s Autorským dielom (vrátane vykonávania zmien a úprav), ktoré je možné podľa aktuálneho stavu techniky v čase uzatvorenia tejto SLA, najmä spôsobmi uvedenými v § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to na Autorské dielo ako celok i na jeho jednotlivé časti, na účel realizácie predmetu tejto SLA, a tiež na účel akéhokoľvek iného využitia podľa vlastného uváženia Objednávateľa, a to aj po skončení tejto SLA akýmkoľvek spôsobom (ďalej len „**Licencia**“), a to počas celej doby trvania autorských práv k Autorskému dielu. Objednávateľ je súčasne oprávnený akékoľvek Autorské dielo vytvorené alebo dodané na základe tejto SLA:
2. používať za akýchkoľvek okolností a akýmkoľvek spôsobom,
3. zhotovovať neobmedzený počet jeho rozmnoženín,
4. upraviť pôvodné Dielo a vytvoriť odvodené dielo založené na pôvodnom diele,
5. spojiť Dielo s iným dielom,
6. uskutočniť verejný prenos vrátane práva sprístupniť alebo vystaviť Dielo alebo jeho

rozmnoženiny na verejnosti a prípadne verejné vykonanie diela,

1. verejne rozširovať Dielo alebo jeho rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva,

vypožičaním alebo nájmom,

1. požičať alebo prenajať Dielo alebo jeho rozmnoženiny,
2. sublicenciou poskytnúť práva k Dielu alebo jeho rozmnoženinám.

Tieto práva sa môžu uplatniť na akýchkoľvek v súčasnosti známych alebo v budúcnosti objavených médiách, nosičoch a formátoch, pokiaľ to umožňuje aplikovateľné právo. V krajinách, v ktorých sa uplatňujú osobnostné práva, sa Poskytovateľ licencie vzdáva výkonu svojich osobnostných práv, v zákonom povolenom rozsahu, s cieľom umožniť uplatnenie Licencie na vyššie uvedené majetkové práva.

1. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že odmena za udelenie výhradnej Licencie Objednávateľovi podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA je zahrnutá v Cene za Služby v súlade s článkom 5 tejto SLA zmluvy.
2. Poskytovateľ týmto bezvýhradne a neodvolateľne udeľuje Objednávateľovi:
3. súhlas na postúpenie Licencie akejkoľvek tretej osobe a
4. oprávnenie udeliť akejkoľvek tretej osobe súhlas / sublicenciu na použitie Autorského diela a/alebo spracovaného, upraveného a/alebo preloženého Autorského diela v rozsahu udelenej Licencie.
5. V prípade potreby Poskytovateľ na účel realizácie tejto SLA zabezpečí pre Objednávateľa od tretej osoby licenciu na používanie produktov. V prípade zániku Objednávateľa prechádza licencia podľa predchádzajúcej vety bez ďalšieho na jeho právneho nástupcu.
6. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku všetkým Autorským dielam v čase ich dodania Objednávateľovi vykonáva všetky majetkové autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; alebo má právo na používanie Autorského diela na základe licencií udelených mu jeho subdodávateľmi, ktorí k nemu majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a zároveň je Poskytovateľ oprávnený udeliť Objednávateľovi Licenciu / sublicenciu v rozsahu uvedenom v odseku 12.2 tohto článku SLA. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ zabezpečí pre Objednávateľa oprávnenia v rozsahu obdobnom Licencii podľa ods. 12.2 tohto článku SLA aj k autorským dielam tretích osôb vystupujúcich na strane Poskytovateľa v rámci plnenia SLA, s výnimkou tých autorských diel, pri ktorých došlo k vzniku licenčného vzťahu priamo medzi Objednávateľom a treťou stranou. Poskytovateľ vyhlasuje, že odplata za poskytnutie licencie Objednávateľovi od tretej osoby v rozsahu potrebnom na používanie produktov súčasťou Ceny za Služby podľa tejto SLA.
7. Pre vylúčenie pochybností Licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku SLA sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady Autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto SLA.
8. Ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo jeho subdodávateľ, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto SLA,

Poskytovateľ sa zaväzuje:

1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas / Licenciu na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo diel tretích osôb pre Objednávateľa, alebo upraviť pri zachovaní plnej funkčnosti jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom 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, jeho subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a
2. poskytnúť Objednávateľovi na svoje náklady akúkoľvek a všetku účinnú pomoc v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške až do výšky celkovej súhrnnej Ceny za Služby s DPH podľa článku 5. SLA.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi informácie potrebné na tvorbu, údržbu, spracovanie a modifikáciu počítačových programov resp. informačných systémov spolu s priebežnou správou a/alebo konečnou správou o plnení Predmetu SLA v elektronickej forme na dátovom nosiči a prístupom do elektronického nástroja, kde sú tieto informácie zdokumentované (archivované).
5. Ak v priebehu realizácie Zmluvy dôjde súčinnosťou Objednávateľa a Poskytovateľa k vzniku spoločného diela v zmysle § 92 Autorského zákona, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi Licenciu a sublicenciu v rozsahu a obsahu podľa bodu 12.2 tohto článku SLA.
6. Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania Služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv, s ktorými je takýto SW šírený.
7. **Ochrana osobných údajov a dôverných informácií**
8. Zmluvne strany berú na vedomie, že poskytovaním Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných vo VySys Infraštruktúre.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“), ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Zmluvné strany najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od účinnosti Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.
10. Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že
11. Dôverné informácie bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie SLA, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to tak počas ako aj po ukončení SLA,
12. zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení SLA. Predmetná požiadavka bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety,
13. v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku SLA nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
14. Všetky Dôverné informácie poskytnuté Poskytovateľovi, musia byť po ukončení SLA bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
15. Ustanoveniami bodu 13.3 tohto článku SLA nie je dotknuté plnenie povinností Objednávateľa vyplývajúcich z ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
16. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
17. **Oprávnené osoby a komunikácia Zmluvných strán**
18. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy vymenovať a oznámiť druhej zmluvnej strane Oprávnené osoby objednávateľa a Oprávnené osoby Poskytovateľa,.
19. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúcej meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
20. Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich údajov poskytnutých v súvislosti s plnením Predmetu SLA, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
21. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v záhlaví tejto SLA alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačený poštou a tiež v piaty (5.) deň úložnej lehoty zásielky, a to bez ohľadu na to, či ju druhá Zmluvná strana prevzala alebo nie. Ak sa písomnosť doručovaná poštovou službou vráti odosielateľovi s poznámkou "adresát neznámy" alebo s inou obdobnou poznámkou, považuje sa písomnosť za doručenú v deň vyznačenia tejto poznámky zo strany doručujúceho subjektu.
22. Pre vylúčenie všetkých pochybností, Zmluvné strany zhodne konštatujú, že písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy sa doručujú spôsobom, aký je uvedený v texte Zmluvy, ak v texte Zmluvy spôsob doručovania nie je špecifikovaný, všetky písomnosti týkajúce sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať prostredníctvom e-mailu na adresy podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy.
23. Písomnosť doručovaná elektronicky prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručenú po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou Zmluvnou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Zmluvné strany sú povinné potvrdiť prijatie e-mailu bezodkladne, najneskôr však do 12.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa. Uvedené sa neuplatňuje pri riešení Požiadaviek a/alebo Incidentov.
24. Zmluvné strany sa dohodli, že možnosť doručovania elektronickou poštou sa neaplikuje v prípade, ak ide o písomnosti obsahujúce právne úkony ukončenia Zmluvy (najmä odstúpenie alebo výpoveď od tejto Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou).
25. **Spôsoby ukončenia SLA**
	1. Túto Zmluvu je možné skončiť:
26. písomnou dohodou,
27. písomným odstúpením,
28. výpoveďou.
	1. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
29. Poskytovateľ opakovane (minimálne 3x) a napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Objednávateľa koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
30. Objednávateľ si zvolí odstúpenie ako nárok z vadného plnenia podľa ustanovenia § 436 Obchodného zákonníka.
	1. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak ešte nedošlo k plneniu podľa tejto Zmluvy a výsledky administratívnej finančnej kontroly poskytovateľa nenávratného finančného príspevku neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z Verejného obstarávania.
	2. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak:
31. sa voči Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
32. Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
33. Poskytovateľ nebol v čase uzavretia tejto Zmluvy alebo počas doby jej trvania zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora,
34. Poskytovateľ neodstráni vady Služieb podľa čl. 11 bod. 11.2. tejto Zmluvy.
	1. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní po lehote splatnosti faktúry a dlžnú čiastku Objednávateľ neuhradí ani v primeranej dodatočnej lehote, nie kratšej ako tridsať (30) kalendárnych dní, poskytnutej mu Poskytovateľom v písomnej výzve.
	2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
	3. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosti oboch Zmluvných strán týkajúce sa Pozáručného autorizovaného servisu v rámci daného roka a Licenciu.
	4. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť Ceny zodpovedajúcu miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
	5. Objednávateľ je oprávnený ukončiť SLA písomnou výpoveďou doručenou Poskytovateľovi, a to aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou jeden mesiac, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede Poskytovateľovi.
35. **Záverečné ustanovenia**
	1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s §47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a so Zákonom o slobodnom prístupe k informáciám. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi Zmluvnými stranami pretrvajú aj po uplynutí doby, na ktorú je SLA uzatvorená.
	2. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou oboch Zmluvných strán vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
	3. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto SLA, alebo v súvislosti s touto SLA sa riadia Obchodným zákonníkom, Autorským zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto SLA zmluvy a/alebo na základe tejto SLA zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky; ak je Poskytovateľ zahraničnou osobou alebo sa ňou stane, bude príslušným na rozhodovanie súd určený podľa sídla Objednávateľa.
	4. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie, aby urovnali akýkoľvek spor, ktorý medzi nimi vznikne v súvislosti splnením záväzkov z SLA. V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať.
	5. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto SLA stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto SLA ako celku. Pokiaľ nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany nahradia toto neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.
	6. Táto SLA je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
	7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,

Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet,

Príloha č. 3: Systém Servis Desk Poskytovateľa,

Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov,

Príloha č. 5: Zoznam kľúčových expertov

Príloha č. 6: Odovzdanie zdrojového kódu.

* 1. Zmluvné strany po jej prečítaní tejto SLA vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto SLA. Táto SLA bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle Zmluvných strán, nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok.

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa:

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

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