**Zmluva o poskytovaní servisných služieb - Service Level Agreement (SLA)**

**č.** [●]

uzatvorená podľa § 269, ods. 2 Obchodného zákonníka na zákazku

**„Zlepšenia eGov služieb“**

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

Obchodné meno: **SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik**

Sídlo: Martinská 49, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Pš, Vložka číslo 427/B

Štatutárny orgán: **[●]**, generálny riaditeľ

IČO: 36 022 047

DIČ: 2020066213

IČ DPH: SK2020066213

Bankové spojenie: **[●]**

IBAN: **[●]**

(ďalej len „Objednávateľ”)

a

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno: **[●]**

Sídlo: [●]

Zapísaný v [●]

Štatutárny zástupca: [●]

IČO: [●]

DIČ: [●]

IČ DPH: [●]

Bankové spojenie: [●]

IBAN: [●]

(ďalej len „Poskytovateľ“)

1. **PREAMBULA**
   1. Zmluva bola medzi Zmluvnými stranami uzatvorená ako výsledok verejného obstarávania nadlimitnej zákazky s názvom: „Zlepšenia eGov služieb“ vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom
      1. v súlade so Zákonom o verejnom obstarávaní a
      2. v súlade s Oznámením o vyhlásení verejného obstarávania číslo [●] zverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie dňa [●].

(ďalej aj ako „Verejné obstarávanie“)

1. **DEFINÍCIE**
   1. Pre účely Zmluvy budú nižšie uvedené slová a výrazy chápané nasledovne. Uvedený význam platí pre jednotné ako aj množné číslo daných výrazov:

|  |  |
| --- | --- |
| „Akceptačné konanie“ | znamená proces, v ktorom Objednávateľ schvaľuje implementácie zmien a/alebo doplnení SWR, vytvorených na základe Služieb zmenovej podpory, ktorého súčasťou, pokiaľ sa Zmluvné strany na základe bodu 5.9.6 Zmluvy nedohodnú inak pre drobné zmeny a/alebo doplnenia SWR, je Akceptačné testovanie a v prípade ak sa v Akceptačnom konaní preukáže splnenie Akceptačných kritérií je výsledkom Akceptačného konania podpísanie Akceptačného protokolu zmien a/alebo doplnení SWR; |
| „Akceptačné kritériá“ | sú merateľné, technické alebo vecné parametre zmien a/alebo doplnení SWR, vytvorených na základe Služieb zmenovej podpory, vopred dohodnuté Zmluvnými stranami postupom podľa bodov 5.9.1 až 5.9.3 Zmluvy; |
| „Akceptačné testovanie“ | znamená proces preverenia úplnosti a funkčnosti implementovaných zmien a/alebo doplnení SWR, vytvorených na základe Služieb zmenovej podpory, vykonávaný Objednávateľom a/alebo Poskytovateľom podľa Akceptačných kritérií; |
| „Akceptačný protokol | je dokument, ktorým Objednávateľ v Akceptačnom konaní potvrdí splnenie podmienok na implementáciu zmien a/alebo doplnení SWR, vytvorených Poskytovateľom na základe Služieb zmenovej podpory, ak tieto zmeny a/alebo doplnenia SWR spĺňajú Akceptačné kritériá; |
| „APV“ | znamená aplikačné programové vybavenie; |
| „Autorský zákon“ | znamená zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov; |
| „Bezpečnostný incident“ | akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti informačného systému Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy; |
| „Centrum podpory zákazníka“ alebo „CPZ“ alebo „Helpdesk“ | znamená kontaktné centrum pre nahlasovanie Incidentov alebo Vád. Úlohou Centra podpory zákazníka je prvotné posúdenie charakteru Incidentu alebo Vady z hľadiska ich klasifikácie a ich následné postúpenie konkrétnym Expertom Poskytovateľa; |
| „Čas konečného vyriešenia“ | znamená maximálny prípustný čas od nahlásenia Incidentu, počas ktorého Incident musí byť odstránený a funkčnosť SWR musí byť obnovená na úroveň pred vznikom Incidentu.  Začiatok plynutia Času konečného vyriešenia a jeho plynutie pre konkrétny Incident závisí od toho, či bol Incident nahlásený Objednávateľom počas Štandardného času podpory, alebo mimo Štandardného času podpory (počas Negarantovaného času poskytovania podpory).  V prípade, ak bol Incident nahlásený Objednávateľom počas Štandardného času podpory, začína Čas konečného vyriešenia pre takto nahlásený Incident plynúť momentom jeho nahlásenia Objednávateľom a plynie nepretržite nie len počas trvania Štandardného času podpory, ale aj počas Negarantovaného času poskytovania podpory až do uplynutia Času konečného vyriešenia Incidentu nahláseného Objednávateľom podľa Zmluvy.  V prípade, ak bol Incident nahlásený Objednávateľom mimo Štandardného času podpory (počas Negarantovaného času poskytovania podpory), začína Čas konečného vyriešenia pre takto nahlásený Incident plynúť až začiatkom Štandardného času podpory v najbližší pracovný deň nasledujúci po nahlásení tohto Incidentu a plynie nepretržite nie len počas Štandardného času podpory, ale aj počas Negarantovaného času poskytovania podpory až do uplynutia Času konečného vyriešenia stanoveného pre danú kategóriu Incidentu nahláseného Objednávateľom podľa Zmluvy; |
| „Čas odozvy“ | znamená maximálny prípustný čas od nahlásenia Incidentu Objednávateľom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na nahlásenie Incidentu zo strany Objednávateľa, t. j. v rámci tohto času musí Poskytovateľ potvrdiť Objednávateľovi prevzatie riešenia Objednávateľom nahláseného Incidentu. |
|  | Začiatok plynutia Času odozvy a jeho plynutie pre konkrétny Incident nahlásený Objednávateľom podľa Zmluvy závisí od toho, či bol Incident nahlásený Objednávateľom počas Štandardného času podpory definovaného v  Zmluve alebo mimo Štandardného času podpory (počas Negarantovaného času poskytovania podpory definovaného v  Zmluve).  V prípade, ak bol Incident nahlásený Objednávateľom počas Štandardného času podpory, začína Čas odozvy pre takto nahlásený Incident plynúť momentom jeho nahlásenia Objednávateľom a plynie len počas trvania Štandardného času podpory, t. j. v prípade ak dĺžka času od nahlásenia tohto Incidentu do konca Štandardného času podpory v daný pracovný deň je kratšia ako dĺžka Času odozvy, uvedená pre danú kategóriu Incidentu, potom Čas odozvy plynie od nahlásenia tohto Incidentu Objednávateľom do konca Štandardného času podpory v daný pracovný deň, kde sa plynutie Času odozvy pre tento Incident prerušuje a plynutie Času odozvy pre tento Incident pokračuje začiatkom Štandardného času podpory v najbližší nasledujúci pracovný deň. Rovnako sa plynutie Času odozvy prerušuje počas Negarantovaného času poskytovania podpory a pokračuje počas Štandardného času podpory v ďalších nasledujúcich pracovných dňoch, ak dosiaľ neuplynutá časť Času odozvy je dlhšia ako dĺžka Štandardného času podpory v danom pracovnom dni.  V prípade, ak bol Incident nahlásený Objednávateľom mimo Štandardného času podpory (počas Negarantovaného času poskytovania podpory), začína Čas odozvy pre takto nahlásený Incident plynúť až začiatkom Štandardného času podpory v najbližší pracovný deň nasledujúci po nahlásení tohto Incidentu a plynie len počas Štandardného času podpory, t. j. v prípade, ak dĺžka času od začiatku Štandardného času podpory v pracovnom dni, v ktorom začal plynúť Čas odozvy pre tento Incident do konca Štandardného času podpory v daný pracovný deň je kratšia ako dĺžka Času odozvy, uvedená pre danú kategóriu Incidentu, potom Čas odozvy plynie v daný pracovný deň do konca Štandardného času podpory, kde sa plynutie Času odozvy pre tento Incident prerušuje a plynutie Času odozvy pre tento Incident pokračuje začiatkom Štandardného času podpory v najbližší nasledujúci pracovný deň. Rovnako sa plynutie Času odozvy prerušuje počas Negarantovaného času poskytovania podpory a pokračuje počas Štandardného času podpory v ďalších nasledujúcich pracovných dňoch, ak dosiaľ neuplynutá časť Času odozvy je dlhšia ako dĺžka Štandardného času podpory v danom pracovnom dni; |
| „Človekodeň“ | znamená prácu jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 pracovných hodín v trvaní 60 minút, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň; |
| „Človekohodina“ | znamená základnú mernú jednotku fakturácie Služieb zmenovej podpory, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce). Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za Človekodeň. |
| „Dokumentácia“ | je popis, detailná špecifikácia zmien a/alebo doplnení SWR vytvorených v rámci Služieb zmenovej podpory, alebo iný dokument dodávaný a/alebo aktualizovaný podľa Zmluvy o dielo, resp. Zmluvy, najmä technická, administrátorská a používateľská príručka; |
| „Dôverné informácie“ | znamenajú všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou Zmluvnou stranou druhej. Za dôverné informácie sa považujú tiež všetky skutočnosti a informácie tvoriace obchodné tajomstvo v zmysle § 17 Obchodného zákonníka, najmä skutočnosti povahy obchodnej, finančnej, právnej, prevádzkovej, organizačnej, technickej, technologickej, dokumentárnej, informatívnej a inej, akokoľvek súvisiacej s Objednávateľom jeho zamestnancami, osobami s ním spolupracujúcimi, ktoré sa dostanú alebo sa dostali do dispozície Poskytovateľa, a to aj tie, o ktorých získa Poskytovateľ vedomosť pred vznikom tohto zmluvného vzťahu medzi Zmluvnými stranami, a to v ústnej, písomnej, elektronickej alebo akejkoľvek inej podobe. Dôvernými informáciami sú aj akékoľvek ďalšie informácie verejne neprístupné, ktoré Objednávateľ označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe Poskytovateľovi pri poskytnutí alebo získaní informácií ako s dôvernými alebo akékoľvek informácie, z povahy ktorých je pochopiteľné, že sú dôverné. Dôverné informácie sú aj akékoľvek verejne neprístupné technické, obchodné alebo komerčné špecifikácie, plány, náčrty, modely, vzorky, dáta, počítačové programy, softvér, know-how, myšlienky alebo dokumentácia v akejkoľvek podobe, či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté. Za Dôverné informácie sa považujú aj informácie o pomeroch Objednávateľa, jeho činnosti, procesoch, systémoch, metodológiách a výkonoch a akékoľvek ďalšie skutočnosti, ktoré Objednávateľ písomne neodsúhlasil na zverejnenie; |
| „Expert“ | znamená odborne spôsobilú osobu Poskytovateľa, ktorej skúsenosťami Poskytovateľ v Súťaži preukázal splnenie odbornej kvalifikácie a skúseností jednotlivých expertov (Technickej a odbornej spôsobilosti podľa § 34, ods. 1, písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní a ktorá je uvedená v Zozname Expertov; |
| „Funkčná špecifikácia“ | znamená Poskytovateľom vytvorený súhrn podrobného popisu návrhu riešenia, časového harmonogramu, rozsahu prácnosti a ceny na podklade požiadavky Objednávateľa v súlade s rámcom Služieb zmenovej podpory; |
| „HW“ | znamená hardvérový produkt/prostriedok, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia; |
| „HW infraštruktúra“ | znamená súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie; |
| „Incident“ | je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkcionalít vytvoreného SWR, definovaných v Zmluve o dielo a tiež v Zmluve. Incident môže byť podľa svojej povahy a závažnosti kategorizovaný ako Kritický incident, Podstatný incident alebo Nepodstatný incident, pričom na kategorizáciu povahy a závažnosti Incidentov podľa Zmluvy, a teda na definíciu Kritického incidentu, Podstatného incidentu a Nepodstatného incidentu podľa Zmluvy sa primerane použijú definície Kritickej vady, Podstatnej vady a Nepodstatnej vady uvedené nižšie v tomto článku Zmluvy. Tento stav musí byť odstránený s ohľadom na jeho kategorizáciu, v súlade s príslušnými SLA parametrami a v súlade so Zmluvou;; |
| „IT Projektový manažér Poskytovateľa“ | znamená fyzickú osobu, uvedenú v bode 8.1 Zmluvy. Voči Objednávateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa súvisiace s plnením Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Objednávateľom, ktorá by znamenala zmenu Zmluvy; |
| „IT Projektový manažér Objednávateľa“ | znamená fyzickú osobu uvedenú v bode 8.1 Zmluvy. Voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. IT Projektový manažér Objednávateľa kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení podľa Zmluvy v Akceptačnom konaní a podpisovania Akceptačných protokolov, monitoruje poskytnutie plnení v zmysle dohodnutého časového harmonogramu, je oprávnený nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie Incidentov a Vád spôsobmi uvedenými v Zmluve, zadávať Požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa Zmluvy, plní ďalšie úlohy v mene Objednávateľa určené Zmluvou a má dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Objednávateľa súvisiace s plnením Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu Zmluvy; |
| „IT Projektoví manažéri“ | znamenajú spoločne IT Projektového manažéra Poskytovateľa a IT Projektového manažéra Objednávateľa; |
| „Konzultácia“ alebo „Konzultačná podpora“ | znamená Objednávateľom vyžiadanú odbornú činnosť Expertov, ktorá sa týka implementovaného alebo navrhovaného riešenia. Na poskytovanie Konzultácií sa nevzťahuje Čas odozvy ani Čas konečného vyriešenia stanovené Zmluvou; |
| „Nariadenie GDPR“ | znamená nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov); |
| „Oprávnená osoba Objednávateľa“ | je každáfyzická osoba určená IT Projektovým manažérom Objednávateľa v súlade s bodom 8.3 Zmluvy, ktorá je oprávnená, vo veciach určených IT Projektovým manažérom Objednávateľa, samostatne komunikovať za Objednávateľa s Poskytovateľom a samostatne robiť vo vzťahu k Poskytovateľovi v mene Objednávateľa úkony určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa a súvisiace s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy; |
| „Negarantovaný čas poskytovania podpory“ | znamená čas od 16:30 hod. do 08:00 hod. v pracovné dni a tiež počas soboty, nedele a dní pracovného pokoja; |
| „Obchodný Zákonník“ | znamená zákon číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov; |
| „Požiadavka“ | znamená každú požiadavku Objednávateľa na poskytnutie Služieb zmenovej podpory uskutočnenú Objednávateľom postupom podľa Zmluvy; |
| „Smernica o elektronickej fakturácii“ | znamená Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2014/55/EU zo 16. apríla 2014 o elektronickej fakturácii vo verejnom obstarávaní (Ú.v. EÚ L 133, 06.05.2014); |
| „Služby“ | znamenajú služby poskytované Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Zmluvy, teda Služby podpory a údržby a Služby zmenovej podpory; |
| „Služby podpory a údržby“ | znamenajú paušálne služby špecifikované v bode 3.2 Zmluvy, účelom ktorých je zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, nepretržitej a bezpečnej prevádzky vytvoreného SWR, v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátanie riešenia Incidentov; |
| „Služby zmenovej podpory (rozvoja)“ | znamenajú zmeny a/alebo doplnenia vytvoreného SWR, pri ktorých ide o úpravy funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia vytvoreného SWR, ktoré budú uskutočnené na základe Požiadaviek Objednávateľa podľa Zmluvy, vzniknutých najmä v dôsledku legislatívnych zmien, zmien v pracovných postupoch, zmien vnútorných rozhraní alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa vytvorené SWR integruje alebo bude integrovať a ich zadanie Objednávateľom nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné. Základom pre realizáciu zmeny, rozšírenia a úpravy musí byť pôvodný zdrojový kód alebo dátový model vytvoreného SWR; |
| „SLA parameter“ | znamená akúkoľvek merateľnú hodnotu určenú v Zmluve, ktorá je v rámci poskytovania Služieb záväzná, pričom Služby podľa Zmluvy musia byť vykonávané s dodržaním týchto parametrov; |
| „Subdodávateľ“ | je osoba definovaná § 2, ods. 5, písm. e) Zákona o verejnom obstarávaní priamo alebo nepriamo poverená Poskytovateľom poskytnutím akejkoľvek časti plnenia pre Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa Zmluvy; |
| „Súťaž" | znamená postup vo verejnom obstarávaní nadlimitnej zákazky, výsledkom ktorého je uzatvorenie Zmluvy; |
| „Súťažné podklady“ | znamenajú všetky podklady, doklady a dokumentáciu definovanú v § 42 Zákona o verejnom obstarávaní, predloženú Objednávateľom v procese verejného obstarávania zákazky, výsledkom ktorého je uzatvorenie Zmluvy, vrátane poskytnutých vysvetlení k týmto podkladom, dokladom a dokumentácii, údajov uvedených v oznámení o vyhlásení Verejného obstarávania a prijatej ponuky Poskytovateľa; |
| „SW“ alebo „Softvér“ | je softvérový produkt, ktorý je súčasťou počítačového programu vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť SWR a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia Zmluvy, a to:  Štandardný (tzv. krabicový) softvér, ktorý nie je možné meniť  na základe požiadaviek Objednávateľa, alebo  softvérová aplikácia vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja; |
| „SW infraštruktúra“ | znamená súbor softvérových komponentov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SWR; |
| „SWR“ | znamenásoftvérové riešenie vytvorené, dodané a implementované ako dielo pre Objednávateľa, na základe Zmluvy o dielo, ktorého účel a funkcionality sú špecifikované v Zmluve o dielo, a ktoré môže byť upravené (zmenené/upravené) na základe poskytnutých Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy, a ktoré je predmetom poskytnutia Služieb podľa Zmluvy; |
| „Štandardný čas podpory“ | znamená v pracovné dni čas medzi 08:00 hod. a 16:30 hod.; tento čas platí aj pre Hotline (štandard) podporu; |
| „Vada“ | znamená vadu poskytnutých Služieb, vrátane Vady Rozvoja, ktorá ovplyvní funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší rozvoj SWR alebo jeho časti a je kategorizovaná ako Vada kategórie A, Vada kategórie B alebo Vada kategórie C, alebo v množnom čísle viacero takýchto Vád spolu; za vady Služieb Poskytovateľ zodpovedá v zmysle článku IX. Zmluvy; |
| „Vada Rozvoja“ | znamená akúkoľvek odchýlku zmien a/alebo doplnení SWR, vykonaných v rámci Služieb zmenovej podpory, od špecifikácií uvedených v Požiadavke a následnej objednávke Objednávateľa na realizáciu tejto zmeny a/alebo doplnenia SWR, resp. poskytnutie Služieb zmenovej podpory (bod 5.9 Zmluvy), ktorá ovplyvní funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší rozvoj SWR alebo jeho časti a je kategorizovaná ako Vada kategórie A, Vada kategórie B alebo Vada kategórie C, alebo v množnom čísle viacero takýchto odchýlok (Vád) spolu; |
| „Vada kategórie A“  (Kritická vada) | znamená Vadu, ktorá zabraňuje alebo podstatne obmedzuje použitie vytvoreného SWR alebo jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti, na účely na ktoré bolo SWR, resp. tieto jeho časti zhotovené, alebo na ktoré sú určené buď podľa Zmluvy o dielo, alebo podľa Zmluvy a to v takom rozsahu, že SWR, alebo jeho samostatná, jednoznačne rozoznateľná časť, nemôže byť použitá v každodenných operáciách, alebo môže byť použitá len pri neprimeranom úsilí, ktoré nie je možné racionálne požadovať; za Vadu kategórie A môžu byť tiež považované viaceré Vady kategórie B a/alebo Vady kategórie C, ktoré sa objavia súčasne, ak kombinácia týchto Vád má rovnaký efekt ako Kritická vada; |
| „Vada kategórie B“  (Podstatná vada) | znamená Vadu, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie vytvoreného SWR, alebo jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti, na účely na ktoré bolo SWR, resp. tieto jeho časti zhotovené, alebo na ktoré sú určené podľa Zmluvy o dielo, alebo podľa Zmluvy, a to v takom rozsahu, že používanie SWR, resp. jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti v každodenných operáciách vedie k podstatnej dodatočnej práci v porovnaní s použitím SWR, resp. jeho časti v každodenných operáciách bez takejto Vady, avšak nie je Vadou kategórie A; |
| „Vada kategórie C“  (Nepodstatná vada) | znamená Vadu, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj SWR a nie je Vadou kategórie A ani Vadou kategórie B; |
| „Vyhláška č. 78/2020 Z. z.“ | znamená Vyhlášku Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov; |
| „Vyhláška č. 85/2020 Z. z.“ | znamená Vyhlášku Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o DPH“ | znamená zákon číslo 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o ITVS“ | znamená zákon číslo 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o KB“ | znamená zákon číslo 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o ochrane osobných údajov“ | znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o registri partnerov verejného sektora“ | znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o slobodnom prístupe k informáciám“ | znamená 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; |
| „Zákon o verejnom obstarávaní“ | znamená zákon číslo 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zákon o zaručenej elektronickej fakturácii“ | znamená zákon číslo 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; |
| „Zmluva“ | znamená túto SLA zmluvu; |
| „Zmluva o Dielo“ | znamená zmluvu o dielo uzatvorenú medzi Zmluvnými stranami ako výsledok Verejného obstarávania, na základe ktorej je SWR ako dielo vytvorené, dodané a implementované Poskytovateľom, ako zhotoviteľom pre Objednávateľa; |
| „Zmluvná strana“ | znamená podľa kontextu Objednávateľa alebo Poskytovateľa alebo obe Zmluvné strany súčasne; |
| „Zoznam Expertov“ | znamená zoznam Expertov Poskytovateľa predložený pri podpise Zmluvy, ktorý tvorí prílohu podľa bodu 19.12.2 Zmluvy. |

* 1. Pojmy nedefinované v bode 2.1 Zmluvy a definované inde v texte Zmluvy majú pre celé znenie Zmluvy obsah a význam, ktorý je pre ne uvedený v príslušnej definícii v texte Zmluvy.

1. **PREDMET ZMLUVY**
   1. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok stanovených Zmluvou Služby špecifikované v tomto článku Zmluvy. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné poskytovanie Služieb Poskytovateľom podľa Zmluvy a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutú v Zmluve.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok dohodnutých Zmluvou poskytovať Služby v nasledovnom rozsahu:
      1. **Služby podpory a údržby** je Poskytovateľ povinný poskytovať pravidelne a priebežne počas platnosti a účinnosti Zmluvy a to podľa podmienok a parametrov uvedených v Zmluve tak, aby bola garantovaná a zachovaná úroveň služieb, ktoré sú výstupom vytvoreného SWR (tak celku, ako aj jeho jednotlivých častí) a aby po dobu trvania Zmluvy SWR fungovalo bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a bolo prevádzky schopné.
      2. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory a údržby v nasledovnom rozsahu:
         1. Služby centra podpory zákazníka v súlade so SLA parametrami, a to s nasledovnou špecifikáciou:
            1. garantovaná dostupnosť Centra podpory zákazníka v súlade s bodom 5.5 Zmluvy,
            2. garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu,
            3. monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov,
            4. garantovaný Čas konečného vyriešenia Incidentu,
            5. evidencia všetkých Incidentov, ich kategorizácia, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
            6. eskalácia riešenia požiadaviek.

Poskytovateľ sa zaväzuje prevádzkovať CPZ prostredníctvom webovej aplikácie umožňujúcej elektronickú komunikáciu Zmluvných strán, zber a vyhodnocovanie hlásení. CPZ musí pre každé hlásenie vygenerovať identifikačné číslo, pričom informácie musia byť evidované minimálne v rozsahu:

1. dátum a čas nahlásenia Incidentu,
2. meno a priezvisko zamestnancov Objednávateľa poverených zadávaním hlásení,
3. dátum a čas prijatia hlásenia Incidentu zamestnancom Poskytovateľa,
4. názov a popis Incidentu, pripojenie prípadných príloh k nahlásenému Incidentu,
5. stav Incidentu,
6. kategóriu závažnosti Incidentu,
7. dátum a čas pridelenia riešiteľovi,
8. dátum a čas zahájenia riešenia,
9. dátum a čas vyriešenia Incidentu.
   * 1. **Služby servisnej podpory** v súlade so SLA parametrami a pozostávajúce zo zabezpečovania bežnej servisnej podpory, správy Incidentov a riešenia Incidentov, ako aj poskytovania podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky vytvoreného SWR v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a evidovanými nefunkčnými požiadavkami. Služby servisnej podpory je Poskytovateľ povinný poskytovať v nasledovnom rozsahu:
        1. Poskytovanie Centra podpory zákazníka,
        2. Riadenie a poskytovanie servisných služieb,
        3. Vedenie evidencie nahlásených Incidentov,
        4. Riešenie problémov, ktoré sa vyskytnú vo fungovaní vytvoreného SWR v spolupráci s Expertmi Poskytovateľa od inicializácie problému až po odsúhlasenie Objednávateľom;
        5. Spolupráca na testovaní a nasadzovaní nových verzií SWR (jeho jednotlivých častí), respektíve pri nevyhnutnej parametrizácii;
        6. Spolupráca pri riešení úloh interoperability jednotlivých častí vytvoreného SWR;
        7. Spolupráca s externými subjektmi vyžadujúcimi informácie o rozhraniach a nastaveniach na základe potvrdenej žiadosti;
        8. Reporting zameraný na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácii o ich riešení.
     2. **Služby podpory prevádzky** v súlade so SLA parametrami a pozostávajúce z Konzultačnej podpory, predmetom ktorej je poskytovanie Konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky SWR. V prípade, že z Konzultácií vyplynie, resp. sa identifikuje Incident alebo zmenová Požiadavka na úpravu vytvoreného SWR, Konzultácia bude ukončená s týmto záverom a požiadavka na Konzultačnú podporu bude v súčinnosti s Objednávateľom preklasifikovaná na servisnú podporu, alebo na zmenovú Požiadavku.
     3. **Služby údržby** zahrňujúzabezpečovanie bežnej údržby SWR a jeho APV (SW infraštruktúra), pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky SWR v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a evidovanými nefunkčnými požiadavkamipozostávajúce z:
        1. činností predpísanej údržby SWR definovaných Dokumentáciou,
        2. kompletnej starostlivosti o aplikačné prostredie (funkcionalita, dizajn),
        3. sledovania dostupnosti aktualizácií, záplat a opráv softvérových komponentov SWR, posúdenie možnosti resp. potreby ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť SWR,
        4. údržby integračných rozhraní SWR zahrňujúce
           1. správu a údržbu integračných rozhraní,
           2. riešenie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhrania,
           3. nasadenie a zverejňovanie aktualizácií a opráv pre integračné rozhrania,
        5. proaktívneho upozorňovania Objednávateľa na vhodné, či nevyhnutné úpravy a zmeny vytvoreného SWR,
        6. proaktívneho upozorňovania Objednávateľa na vzniknuté problémy a stavy vytvoreného SWR, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov.
   1. **Služby zmenovej podpory (rozvoja)** sú Služby, v rámci ktorých je Poskytovateľ povinný vykonávať pre Objednávateľa zmenové Požiadavky v rámci SWR, ktoré môžu zahŕňať zmeny, rozšírenia a úpravy vytvoreného SWR funkčného charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto SWR, a to v súlade so Zmluvou. Služby zmenovej podpory predstavujú najmä zmeny funkčnosti SWR, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novovzniknutých potrieb Objednávateľa. Služby zmenovej podpory v rozsahu maximálne 75 Človekodní v sebe zahŕňajú okrem iného aj:
      1. podporu, riadenie a realizáciu zmenových Požiadaviek a konzultácie v súvislosti so zmenami; konzultáciami v zmysle tohto bodu Zmluvy sa rozumejú služby nad rámec Konzultačnej podpory nevyhnutných pre vykonávanie Služieb podpory a údržby,
      2. školenia zamestnancov Objednávateľa ohľadom používania novej funkcionality SWR, na základe požiadavky Objednávateľa,
      3. zmeny SWR vyvolané zmenou slovenských alebo európskych právnych predpisov,
      4. zmeny SWR vyvolané zmenami, alebo automatizáciou biznis procesov a pracovných postupov Objednávateľa s cieľom minimalizovať manuálne pracovné postupy,
      5. zmeny SWR vyvolané zmenami iných systémov, s ktorými je alebo bude SWR integrované a ktorých rozhrania sa budú meniť alebo rozvíjať.
      6. doplnenie a aktualizovanie relevantnej Dokumentácie v súlade s bodom 5.9.4 Zmluvy.

Uvedené Služby zmenovej podpory budú poskytované Objednávateľovi výlučne na základe objednávky vystavenej Objednávateľom a potvrdenej Poskytovateľom postupom podľa bodu 5.9 Zmluvy, a to za cenu dohodnutú Zmluvnými stranami postupom podľa bodu 7.3 Zmluvy.

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa Zmluvy riadne a včas. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť SLA parametre definované v Zmluve a poskytovať Služby tak, aby bola zachovaná garantovaná úroveň Služieb a SWR fungovalo v náležitej kvalite tak, aby po dobu poskytovania Služieb podľa Zmluvy všetky systémy a aplikácie SWR fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné.
  2. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam SWR, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v Zmluve.

1. **DOBA A MIESTO PLNENIA**
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory a údržby priebežne po celú dobu účinnosti Zmluvy spôsobom podľa Zmluvy.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby zmenovej podpory v lehotách individuálne dojednaných medzi Zmluvnými stranami postupom podľa bodu 5.9 Zmluvy.
   3. Miestom plnenia podľa Zmluvy je najmä sídlo Objednávateľa, sídlo jeho organizačných jednotiek alebo jeho pracoviská mimo sídla Objednávateľa. Služby podľa Zmluvy môžu byť poskytované aj na inom vhodnom mieste na území SR podľa dohody Poskytovateľa s Objednávateľom.
   4. Pokiaľ to povaha plnenia Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať Služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlišného od miesta plnenia uvedeného v bode 4.3 Zmluvy.
   5. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v rámci súčinnosti podľa Zmluvy.
   6. V prípade, že Poskytovateľ musí na miesto plnenia vycestovať, za čas cesty nie je oprávnený účtovať si akúkoľvek odmenu alebo cestovné náhrady ani nie je oprávnený si takýto čas započítať ako Človekohodiny, počas ktorých poskytuje Objednávateľovi plnenie podľa Zmluvy. Takéto výdavky sú zahrnuté v cene jednotlivých plnení a Poskytovateľ nie je oprávnený nárokovať si ich náhradu na základe Zmluvy.
2. **SPÔSOB POSKYTOVANIA A PREVZATIA SLUŽIEB**
   1. Kontaktnými osobami pri poskytovaní Služieb podľa Zmluvy a pri plnení povinností v zmysle Zmluvy sú osoby špecifikované v článku VIII. Zmluvy.
   2. Pri poskytovaní Služieb sa Zmluvné strany zaväzujú primárne komunikovať prostredníctvom CPZ Poskytovateľa. V prípade nefunkčnosti tohto systému sú Zmluvné strany, najmä Poskytovateľ, oprávnené komunikovať telefonicky, resp. elektronickou poštou.
   3. Služby podpory a údržby sú Poskytovateľom Objednávateľovi poskytované priebežne počas platnosti a účinnosti Zmluvy a to proaktívne na základe iniciatívy Poskytovateľa alebo na základe požiadaviek Objednávateľa v závislosti od charakteru služby.
   4. Poskytovateľ je povinný vždy do 5. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom sú Služby podpory a údržby poskytované, vyhotoviť výkaz prác a tento zaslať na odsúhlasenie a potvrdenie IT Projektovému manažérovi Objednávateľa. IT Projektový manažér Objednávateľa je povinný výkaz prác podľa predchádzajúcej vety následne schváliť alebo neschváliť v lehote 5 pracovných dní od jeho predloženia Poskytovateľom. Ak IT Projektový manažér Objednávateľa bez oprávneného dôvodu neschváli výkaz prác podľa tohto bodu Zmluvy alebo nezašle Poskytovateľovi žiadne výhrady k zaslanému výkazu prác do 5 pracovných dní od jeho predloženia, považuje sa tento výkaz prác za schválený. Pri uplatnení výhrad IT Projektovým manažérom Objednávateľa začína plynúť nová lehota 5 pracovných dní na schválenie alebo neschválenie výkazu prác odo dňa opätovného predloženia opraveného výkazu prác Poskytovateľom.
   5. Služby Centra podpory zákazníka budú Poskytovateľom poskytované v súlade so Zmluvou počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 16:30 hod. prostredníctvom CPZ, pričom tento bude dostupný pre zamestnancov určených Objednávateľom prostredníctvom zriadených pomenovaných prístupov.
   6. Služby servisnej podpory budú Poskytovateľom poskytované v súlade so Zmluvou počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 16:30 hod a to nasledovne:
      1. Zamestnanec Objednávateľa s prístupom do CPZ nahlási Incident bezodkladne po jeho zistení, pričom Incident musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaný. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplnených údajov je Poskytovateľ oprávnený spätne kontaktovať Objednávateľa na doplnenie alebo opravenie údajov. CPZ vygeneruje identifikačné číslo Incidentu, na podklade ktorého bude prebiehať akákoľvek príslušná budúca komunikácia medzi Zmluvnými stranami. V prípade Kritického incidentu a Podstatného incidentu alebo nefunkčnosti aplikácie CPZ je Poskytovateľ povinný poskytovať aj možnosť telefonického nahlásenia Incidentu, resp. nahlásenia Incidentu elektronickou poštou, v takom prípade je Poskytovateľ povinný takéto hlásenie zaevidovať v CPZ, pričom za čas nahlásenia sa považuje čas telefonického nahlásenia Incidentu, resp. čas prijatia e-mailu s popisom Incidentu.
      2. Zodpovedný pracovník Poskytovateľa (príslušný Expert) preverí Incident a začne ho prešetrovať, pričom v prípade potreby kontaktuje IT Projektového manažéra Objednávateľa, resp. príslušnú Oprávnenú osobu Objednávateľa, ktorému zároveň oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie a následne pokračuje v riešení Incidentu.
      3. IT Projektový manažér Poskytovateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov alebo ich kategorizáciu po dohode s IT Projektovým manažérom Objednávateľa alebo príslušnou Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené Incidenty riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a IT Projektový manažér Objednávateľa, alebo príslušná Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou prostredníctvom e - mailu alebo cez CPZ Poskytovateľa.
      4. Incident sa bude považovať za vyriešený zaevidovaním vyriešenia v CPZ. Objednávateľ hlásiaci Incident je povinný potvrdiť jeho vyriešenie najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa zaevidovania jeho riešenia priamo v CPZ. Vyriešením Incidentu sa rozumie:
         1. realizácia riešenia, ktoré neutralizuje nahlásený Incident a ktoré je konečné, alebo
         2. zistenie, že:
            1. Incident spôsobili chyby HW a/alebo SW komponentov tretích strán, priamo netýkajúcich sa SWR,
            2. Incident vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
            3. Incident vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
            4. Incident vznikol nedodržaním odporúčaní, resp. postupov v prevádzkovej Dokumentácii,
            5. hlásený Incident zakladá potrebu vývoja novej funkcionality.
      5. Za dočasné odstránenie Incidentu sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia Incidentu s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť SWR. Poskytovateľ je oprávnený dočasne odstrániť Incident aj tak, že navrhne postup, ktorý zamedzí prejavom Incidentu pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia problému.
      6. Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať riešenie Objednávateľom nahláseného Incidentu v rámci Času odozvy a vyriešiť Objednávateľom nahlásený Incident najneskôr do konca Doby konečného vyriešenia a to v závislosti od kategórie nahláseného Incidentu a v súlade s časmi definovanými v nižšie uvedenej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prevádzkový čas Služby servisnej podpory**  **(Štandardný čas podpory)** | | |
| Pracovné dni  08:00 - 16:30 | | |
| Kategória Incidentu | Čas odozvy | Čas konečného vyriešenia |
| Kritický | 12 hod | 48 hod |
| Podstatný | 24 hod | 5 dní |
| Nepodstatný | 48 hod | 15 dní |

* 1. Postup špecifikovaný v bode 5.6 Zmluvy sa primerane použije aj pri poskytovaní Služieb podpory prevádzky.
  2. Okrem využitia nahlasovania a uzatvárania jednotlivých Incidentov, súčasťou poskytovania Služieb podpory a údržby podľa Zmluvy na základe požiadavky Objednávateľa je aj poskytovanie služieb hotline poradenstva. Využitie služieb hotline poradenstva je telefonicky na telefónne číslo [●].
  3. Služby zmenovej podpory budú Poskytovateľom poskytované za nasledovných podmienok:
     1. Služby zmenovej podporysa Poskytovateľ zaväzuje vykonať výlučne na základe písomnej objednávky Objednávateľa vystavenej a doručenej Poskytovateľovi na základe postupu podľa tohto bodu Zmluvy. Služby zmenovej podpory bude Poskytovateľ poskytovať na základe objednávok Objednávateľa odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
     2. Pred vyhotovením objednávky na poskytnutie Služieb zmenovej podpory Objednávateľ zašle Poskytovateľovi emailom na adresu: [●] Požiadavku so stručným popisom požadovanej dodávky, špecifikácie jej realizácie, termínu a spôsobu dodania. Poskytovateľ najneskôr v lehote do 5 pracovných dní spracuje na vlastné náklady Funkčnú špecifikáciu k Požiadavke Objednávateľa, ktorú zašle Objednávateľovi emailom na adresu: [●], obsahujúcu:
        1. informáciu, či požadovanú zmenu a/alebo doplnenie SWR považuje za realizovateľnú,
        2. podrobný popis navrhovaného riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia SWR,
        3. odhad potrebných časových a personálnych kapacít a navrhovanej ceny riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia SWR,
        4. predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými SWR komunikuje a potrebné súvisiace úpravy na strane dotknutých systémov,
        5. navrhovaný spôsob a podmienky pre Akceptačné testovanie riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa Zmluvy, vrátane návrhu Akceptačných kritérií,
        6. navrhované varianty požadovanej zmeny a/alebo doplnenia SWR, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
        7. definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
        8. termín dodania/ realizácie požadovanej zmeny a/alebo doplnenia SWR, vrátane predpokladaného harmonogramu prác a plánu ich realizácie,
        9. rozsah potrebných školení súvisiacich s navrhovanou zmenou a/alebo doplnením SWR, ktoré má zabezpečiť Poskytovateľ pre pracovníkov Objednávateľa podľa Zmluvy.
     3. V prípade, ak Objednávateľ na základe Funkčnej špecifikácie Poskytovateľa bude mať záujem realizovať danú zmenu a/alebo doplnenie SWR, vystaví a doručí Poskytovateľovi písomnú objednávku na vykonanie tejto zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa podmienok uvedených vo Funkčnej špecifikácii, ktorú je Poskytovateľ povinný písomne potvrdiť najneskôr do 5 dní odo dňa jej doručenia. Poskytovateľ je povinný, v rámci následnej realizácie Služieb zmenovej podpory na základe potvrdenej objednávky Objednávateľa, dodržať všetky podmienky realizácie zmeny a/alebo doplnenia SWR, uvedené Poskytovateľom pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR vo Funkčnej špecifikácii na základe ktorej bola vystavená objednávka Objednávateľa, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade ak o to požiada Objednávateľ na základe Funkčnej špecifikácie Poskytovateľa, Zmluvné strany môžu pred zaslaním objednávky podľa tohto bodu Zmluvy prerokovať podmienky zmeny a/alebo doplnenia SWR uvedené vo Funkčnej špecifikácii Poskytovateľa, na základe čoho môže dôjsť pred zaslaním objednávky k zmene a opätovnému zaslaniu tejto Funkčnej špecifikácie Objednávateľovi, ako podkladu pre vystavenie objednávky podľa tohto bodu Zmluvy. Porušenie povinnosti Poskytovateľa dodržať, v rámci realizácie Služieb zmenovej podpory na základe objednávky Objednávateľa, všetky podmienky realizácie zmeny a/alebo doplnenia SWR, uvedené Poskytovateľom pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR vo Funkčnej špecifikácii je podstatným porušením Zmluvy, ako aj čiastkovej zmluvy uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami na základe potvrdenej objednávky Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy.
     4. Pri akejkoľvek zmene a/alebo doplnení SWR vykonaného Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy je Poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú Dokumentáciu SWR vytvorenú a dodanú podľa Zmluvy o dielo, vrátane vytvorenia používateľskej a technickej Dokumentácie k danej zmene a/alebo doplneniu SWR uskutočnenej podľa Zmluvy (formou aktualizácie dotknutých častí Dokumentácie SWR vytvorenej a dodanej podľa Zmluvy o dielo). Vytvorenie Dokumentácie k zmene a/alebo doplneniu SWR vykonanej Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy a súvisiaca aktualizácia a doplnenie relevantnej Dokumentácie SWR vytvorenej a dodanej podľa Zmluvy o dielo v súlade s týmto bodom Zmluvy bude vždy nevyhnutnou súčasťou odovzdania danej zmeny a/alebo doplnenia SWR do prevádzky a bude podmienkou podpísania Akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR vykonané Poskytovateľom podľa Zmluvy.
     5. Pri akejkoľvek zmene a/alebo doplnení SWR vykonanej Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory SWR podľa Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa aj všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov SWR, v rámci rozsahu konkrétnej zmeny a/alebo doplnenia SWR. Rozsah potrebných školení súvisiacich so zmenou a/alebo doplnením SWR bude uvedený Poskytovateľom vo Funkčnej špecifikácii.
     6. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, zmeny a/alebo doplnenia SWR realizované Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy budú odovzdané Poskytovateľom a prevzaté Objednávateľom v Akceptačnom konaní, po vykonaní Akceptačného testovania, ktoré preukáže splnenie Akceptačných kritérií stanovených pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa Zmluvy. Cieľom Akceptačného konania je porovnanie skutočných vlastností zmien a/alebo doplnení SWR vykonaných Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy s Požiadavkou a objednávkou Objednávateľa potvrdenou podľa Zmluvy a preukázanie splnenia Akceptačných kritérií stanovených pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa Zmluvy Akceptačným testovaním. Akceptačné testovanie sa uskutoční v oddelenom testovacom prostredí, t. j. bez možnosti ovplyvniť bežnú činnosť Objednávateľa, mimo produkčných databáz Objednávateľa. Priebeh a výsledky Akceptačného testovania zmien a/alebo doplnení SWR vykonaných Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy sa zdokumentujú v zápisnici z Akceptačného testovania, podpísanej IT Projektovými manažérmi, alebo nimi poverenými osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa, ktoré sa zúčastnili Akceptačného testovania. Zápisnica o Akceptačnom testovaní musí obsahovať správu o priebehu a výsledkoch Akceptačného testovania a klasifikáciu zistených Vád príslušnej zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa stupňa ich závažnosti v zmysle Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú podpísať Akceptačný protokol pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia SWR vykonané Poskytovateľom na základe poskytnutia Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy za podmienky, že bude na základe Akceptačného konania a Akceptačného testovania potvrdené riadne zhotovenie príslušnej zmeny a/alebo doplnenia SWR a jej úplnosť a funkčnosť v súlade s Akceptačnými kritériami podľa Zmluvy. Podpis Objednávateľa na Akceptačnom protokole nemožno nahradiť postupom podľa § 555 Obchodného zákonníka ani iným spôsobom. Podpisom Akceptačného protokolu sa považuje príslušná zmena a/alebo doplnenie SWR za odovzdané Poskytovateľom a prevzaté zo strany Objednávateľa. Akceptačné testovanie sa nevyžaduje v Akceptačnom konaní drobných zmien a/alebo doplnení SWR, ktorých prácnosť na základe Funkčnej špecifikácie Poskytovateľa nebude väčšia ako 3 Človekodní a pri ktorých z ich povahy a rozsahu vyplýva, že Akceptačné testovanie nie je nevyhnutné, a to v prípade, ak sa Zmluvné strany na základe Funkčnej špecifikácie Poskytovateľa a následnej objednávky Objednávateľa dohodnú, že Akceptačné testovanie sa v Akceptačnom konaní pre takúto drobnú zmenu a/alebo doplnenie SWR nevyžaduje, avšak aj takáto drobná zmena a/alebo doplnenie IS musia byť akceptované Objednávateľom v Akceptačnom konaní, v ktorom bude splnenie Akceptačných kritérií namiesto Akceptačného testovania preukázané iným spôsobom, dohodnutým Zmluvnými stranami podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy a potvrdené podpisom Akceptačného protokolu, pričom body 5.9.7 až 5.9.9 Zmluvy sa pre akceptáciu takejto drobnej zmeny a/alebo doplnenia IS použijú primerane. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že viacero drobných zmien a/alebo doplnení SWR vykonaných v určitom časovom období bude akceptovaných Objednávateľom podľa Zmluvy spoločne za celé obdobie, v ktorom boli vykonané.
     7. Ak sa pri Akceptačnom testovaní zmeny a/alebo doplnenia SWR vyskytnú Vady kategórie A a Vady kategórie B, potom zmena a/alebo doplnenie IS nespĺňa Akceptačné kritériá a Objednávateľ je povinný do 5 pracovných dní po skončení príslušných Akceptačných testov doručiť Poskytovateľovi písomnú správu, v ktorej uvedie všetky zistené Vady kategórie A a Vady kategórie B a navrhne nový termín pre Akceptačné testovanie. Poskytovateľ odstráni zistené Vady kategórie A a Vady kategórie B bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej správy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy. Po odstránení týchto Vád bude Akceptačné testovanie vykonané znova. Poskytovateľ zodpovedá za Vady zmien a/alebo doplnení SWR spôsobené jeho Subdodávateľmi v rovnakom rozsahu ako keby zmeny a/alebo doplnenia SWR zhotovoval sám. Tento proces Akceptačného testovania a odstraňovania Vád sa bude opakovať dovtedy, kým nebudú odstránené všetky Vady kategórie A a Vady kategórie B a splnené Akceptačné kritériá pre príslušné Akceptačné testovanie.
     8. Ak sa pri Akceptačnom testovaní nevyskytnú Vady, alebo sa vyskytnú len Vady kategórie C, resp. ak na základe postupu odstránenia Vád podľa bodu 5.9.7 Zmluvy už existujú len Vady kategórie C a realizácia príslušných zmien a/alebo doplnení SWR spĺňa Akceptačné kritériá, potom sa bude realizácia týchto zmien a/alebo doplnení SWR považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie Objednávateľovi. IT Projektoví manažéri, alebo osoby nimi poverené, v takom prípade podpíšu zápisnicu o výsledkoch Akceptačného testovania, ako aj Akceptačný protokol o prevzatí zmien a/alebo doplnení SWR do prevádzky a dohodnú primeranú lehotu na odstránenie prípadných Vád kategórie C podľa tohto bodu Zmluvy.
     9. Akceptačný protokol bude podpísaný v 4 rovnopisoch, z ktorých 2 rovnopisy dostane Objednávateľ a 2 rovnopisy Poskytovateľ. Akceptačný protokol musí obsahovať identifikáciu odovzdávajúceho a preberajúceho, špecifikáciu odovzdávanej a preberanej zmeny a/alebo doplnenia SWR, a musia k nemu byť priložené prílohy v zmysle Zmluvy.

Prílohou Akceptačného protokolu je:

* + - 1. zápisnica o Akceptačnom testovaní so zdokumentovanými výsledkami preukazujúcimi splnenie Akceptačných kritérií pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR podľa Zmluvy, okrem zmien a/alebo doplnení, pre ktoré sa Akceptačné testovanie nevyžaduje podľa bodu 5.9.6 Zmluvy,
      2. zoznam autorov diel k častiam zmien a/alebo doplnení SWR, na ktoré sa vzťahujú autorské práva iných autorov ako Poskytovateľa, ak sú súčasťou zmeny a/alebo doplnenia SWR,
      3. v prípade, ak bude akceptovaná zmena a/alebo doplnenie SWR, na ktoré sa vzťahuje Vyhláška č. 78/2020 Z. z., vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného odpočtu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek,
      4. prezenčné listiny z vykonaných školení, v prípade ak boli k akceptovanej zmene a/alebo doplneniu SWR vykonané školenia užívateľov,
      5. iné písomnosti, ktoré súvisia s akceptáciou príslušnej zmeny a/alebo doplnenia SWR podľa tohto článku Zmluvy.
  1. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný počas doby trvania Zmluvy uskutočniť žiadnu Požiadavku na poskytnutie Služieb zmenovej podpory, ani nie je povinný si Služby zmenovej podpory objednať a Poskytovateľ je povinný v prípade doručenia Požiadavky, resp. následnej objednávky Objednávateľa podľa Zmluvy Služby zmenovej podpory poskytnúť v súlade s podmienkami podľa Zmluvy.

1. **PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**
   1. Poskytovateľ sa Zmluvou zaväzuje:
      1. poskytovať Objednávateľovi Služby podľa Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami, metodikami, štandardami a stanoviskami príslušných orgánov verejnej správy platnými v čase plnenia a internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy, s ktorými je povinný sa oboznámiť; v prípade zmeny interného predpisu Objednávateľa, ktorá bude mať vplyv na poskytovanie Služieb podľa Zmluvy, Objednávateľ sa zaväzuje o tejto zmene informovať Poskytovateľa a Poskytovateľ sa zaväzuje ďalej predložený interný predpis rešpektovať a zabezpečiť, aby poskytovanie Služieb bolo s ním v súlade. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade so všetkými podmienkami uvedenými v Zmluve,
      2. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
      3. poskytovať Služby podľa Zmluvy prostredníctvom konkrétnych Expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je Zmluva. Zoznam Expertov známych v čase uzatvorenia Zmluvy tvorí prílohu podľa bodu 19.12.2 Zmluvy. Zmena Experta je možná výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s touto zmenou. Poskytovateľ je povinný spolu so žiadosťou o zmenu v osobe Experta predložiť Objednávateľovi doklady nahradzujúceho Experta, z ktorých bude zrejmé, že nahradzujúci Expert spĺňa podmienky účasti tejto osoby stanovené vo Verejnom obstarávaní. V prípade nevyhnutnej zmeny v osobe Experta, ktorý nie je Subdodávateľom sa ďalej primerane použijú ustanovenia Zmluvy pre zmenu Subdodávateľov podľa článku XII. Zmluvy. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že prípadná zmena osoby Experta (jej nahradenie resp. vymazanie zo Zoznamu Expertov) nezakladá povinnosť Zmluvných strán uzatvoriť dodatok k Zmluve, predmetom ktorého by bola aktualizácia prílohy podľa bodu 19.12.2 Zmluvy týkajúca sa údajov o Expertoch. Akékoľvek porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy týkajúca sa poskytovania Služieb prostredníctvom Expertov, ktorými Poskytovateľ preukazoval podmienky účasti vo Verejnom obstarávaní a ich nahradenia sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy,
      4. pri poskytovaní Služieb v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;
      5. zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení,
      6. chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa, ako aj tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté,
      7. umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti SWR, ktoré bolo zmenené a/alebo doplnené na základe Služieb zmenovej podpory, ako aj informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a požiadaviek Zmluvy a prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov podľa tohto bodu Zmluvy.
   2. Objednávateľ sa Zmluvou zaväzuje:
      1. spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa,
      2. spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Vád/Incidentov a poskytovať mu v tejto súvislosti všetku potrebnú súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa pri poskytovaní Služieb podľa Zmluvy,
      3. umožniť Poskytovateľovi a jeho pracovníkom prístup k potrebnému programovému vybaveniu a informačným systémom v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy,
      4. zaistiť súčinnosť tretích osôb - externých partnerov ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy (ak Objednávateľ je schopný túto súčinnosť objektívne poskytnúť),
      5. pri vykonávaní prác zamestnancami (pracovníkmi) Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť v zmysle § 6, ods. 4 a nadväzne na § 7, ods. 8, písm. a) až c) zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon č. 124/2006 Z. z.“), aby zamestnanci (pracovníci) Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb,
      6. vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci a v prípade, že zamestnanec (pracovník) Poskytovateľa utrpí na pracovisku Objednávateľa pracovný úraz postupovať v zmysle § 17, ods. 6 Zákona č. 124/2006 Z. z..
   3. Poskytovateľ je povinný spĺňať všetky podmienky účasti vo Verejnom obstarávaní počas celej doby trvania Zmluvy a na žiadosť Objednávateľa je povinný mu ich splnenie kedykoľvek preukázať bez zbytočného odkladu. Nesplnenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
2. **CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**
   1. Cena za poskytnutie Služieb na základe Zmluvy je stanovená v zmysle ustanovenia § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
   2. Cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby je stanovená vo výške [●] EUR bez DPH za kalendárny mesiac. Úhrada ceny za Služby podpory a údržby bude uskutočňovaná mesačne na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom po dodaní výkazu prác podľa bodu 5.4 Zmluvy. Nárok na zaplatenie paušálnej mesačnej ceny, resp. jej pomernej časti za poskytovanie Služieb podpory a údržby podľa tohto bodu Zmluvy, vznikne Poskytovateľovi prvýkrát za kalendárny mesiac, v ktorom Poskytovateľ začne poskytovať Služby podpory a údržby.
   3. Cena za poskytnutie Služieb zmenovej podpory je stanovená vo výške [●] EUR bez DPH za Človekodeň. Cena za konkrétnu Službu zmenovej podpory bude určená schválenou Funkčnou špecifikáciou a vypočítaná ako súčin potrebnej prácnosti (potrebných Človekodní) na jej vykonanie a ceny za Človekodeň. Maximálna celková cena za Služby zmenovej podpory je určená ako súčin maximálneho počtu Človekodní určeného pre celú dobu trvania Zmluvy v bode 3.3 Zmluvy a ceny za 1 Človekodeň.
   4. K cene za Služby bude účtovaná DPH na základe príslušných právnych predpisoch platných a účinných v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
   5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Objednávateľovi cenu za Služby podpory a údržby podľa bodu 7.2 Zmluvy mesačne, vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory a údržby poskytnuté. Prílohou každej faktúry v zmysle tohto bodu Zmluvy bude Objednávateľom odsúhlasený výkaz prác Poskytovateľa za príslušný kalendárny mesiac, vyhotovený v zmysle bodu 5.4 Zmluvy. Prvá faktúra za poskytnuté Služby podpory a údržby za obdobie odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy do konca daného kalendárneho mesiaca bude vystavená na pomernú časť ceny za Služby podpory a údržby v zmysle bodu 7.2 Zmluvy určenú podľa počtu kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy do konca príslušného kalendárneho mesiaca a to za predpokladu, že Zmluva nenadobudne účinnosť prvým dňom daného kalendárneho mesiaca. Posledná faktúra za Služby podpory a údržby poskytované Poskytovateľom za obdobie od začiatku kalendárneho mesiaca, v ktorom dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory a údržby Poskytovateľom v zmysle Zmluvy, do konca obdobia, v ktorom dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory a údržby zo strany Poskytovateľa v zmysle Zmluvy (myslí sa tým konkrétny kalendárny deň v danom mesiaci, ku ktorému má byť poskytnutie Služieb podpory a údržby v zmysle Zmluvy ukončené), bude Poskytovateľom vystavená na pomernú časť ceny za Služby podpory a údržby v súlade s bodom 7.2 Zmluvy, určenú podľa počtu kalendárnych dní od začiatku daného kalendárneho mesiaca, do konca obdobia, v ktorom dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory a údržby zo strany Poskytovateľa v zmysle Zmluvy a to za predpokladu, že k ukončeniu poskytovania Služieb podpory a údržby Poskytovateľom v zmysle Zmluvy nedôjde k poslednému dňu daného kalendárneho mesiaca.
   6. Cenu za Služby zmenovej podpory v súlade s bodom 7.3 Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich riadnom poskytnutí a ukončení Akceptačného konania, na základe podpísaného príslušného Akceptačného protokolu. Prílohou faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je fotokópia Akceptačného protokolu.
   7. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby cenu za Služby, a to na základe doručenej elektronickej faktúry.
   8. Objednávateľ v súlade s § 71, ods. 1, písm. b) Zákona o DPH výslovne súhlasí s vystavením elektronickej faktúry.
   9. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu a musí povinne obsahovať nasledovné údaje:
      1. odkaz na Zmluvu s uvedením čísla Zmluvy Objednávateľa, prípadne aj Poskytovateľa,
      2. označenie banky a číslo účtu v tvare IBAN, na ktorý sa má platiť,
      3. fakturovanú sumu,
      4. označenie poskytnutých Služieb,
      5. prílohy v zmysle tohto článku Zmluvy, podľa toho, za ktoré konkrétne Služby sa faktúra vystavuje (výkaz prác Poskytovateľa, resp. príslušný Akceptačný protokol),
      6. ďalšie náležitosti v zmysle Zákona o DPH.
   10. Poskytovateľ zašle elektronickú faktúru z e-mailovej adresy Poskytovateľa [●] na e-mailovú adresu Objednávateľa [faktury.BB@svp.sk](mailto:faktury.BB@svp.sk) pričom:
       1. jedna e-mailová správa môže obsahovať iba jednu prílohu (súbor). Tento súbor musí obsahovať maximálne jednu faktúru spolu so všetkými prílohami faktúry;
       2. všetky dokumenty obsiahnuté v súbore, či faktúry alebo prílohy, musia byť vo formáte PDF alebo PDF/A;
       3. veľkosť prílohy e-mailovej správy nesmie presiahnuť 10 MB;
       4. do predmetu e-mailovej správy je potrebné uviesť číslo faktúry Poskytovateľa;
       5. názov priloženého súboru obsahujúceho elektronickú faktúru, musí obsahovať jedno zo slov: „Faktúra", „Dobropis” alebo „Ťarchopis" a číslo dokladu, a nepresiahne 128 znakov, pričom veľké a malé písmená, ani diakritika nebudú rozhodujúce;
       6. Poskytovateľ, v prípade ak je to možné, pri odosielaní e-mailovej správy zaškrtne požiadavku „Požadovať potvrdenie o doručení“.
   11. Faktúra sa považuje za prijatú zo strany Objednávateľa v deň, kedy bola na server Objednávateľa doručená e-mailová správa s priloženou faktúrou. Ak je faktúra prijatá zo strany Objednávateľa v pracovný deň, považuje sa za doručenú v tento pracovný deň. Ak je faktúra zo strany Objednávateľa prijatá v sobotu alebo v deň pracovného pokoja považuje sa za doručenú v najbližší pracovný deň. Lehota splatnosti elektronickej faktúry sa začína počítať odo dňa jej doručenia, nie odo dňa jej prijatia. Prípadné zmeny e-mailových adries podľa bodu 7.10 Zmluvy sú účinné odo dňa ich písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane zaslanej z pôvodnej e-mailovej adresy.
   12. Za deň úhrady bude považovaný deň odpísania finančných prostriedkov z bankového účtu Objednávateľa. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
   13. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne cenové alebo iné údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky údaje a náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, najmä podľa § 74 Zákona o DPH, resp. nebude obsahovať uvedené údaje a doklady alebo bude obsahovať nesprávne, či neúplné údaje a doklady alebo ak elektronická faktúra nebude zaslaná v súlade s bodom 7.10 Zmluvy je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na doplnenie Poskytovateľovi, čím sa preruší plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia novej riadne vyhotovenej faktúry.
   14. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne uchovávanie a archiváciu faktúr v zmysle § 76 Zákona o DPH, zaručujúce vierohodnosť pôvodu, neporušiteľnosť obsahu a čitateľnosť elektronických faktúr po celú dobu úschovy.
   15. Objednávateľ v súvislosti s fakturáciou neodmietne prijať elektronickú faktúru vyhotovenú Poskytovateľom v súlade so Smernicou o elektronickej fakturácii, pokiaľ táto bude spĺňať ostatné náležitosti v zmysle tohto článku Zmluvy. Zmluvné strany sú pri fakturácii povinné dodržiavať ustanovenia Zákona o zaručenej elektronickej fakturácii a po vytvorení centrálneho ekonomického systému bude fakturácia prebiehať prostredníctvom tohto systému, pokiaľ im z tohto zákona takáto povinnosť vyplýva.
   16. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľovi nebude poskytnutý preddavok od Objednávateľa.
3. KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A SÚČINNOSŤ
   1. Zmluvné strany sa dohodli, že IT Projektový manažér za Objednávateľa je: [●], tel.: [●], e-mail: [●] a IT Projektový manažér za Poskytovateľa je: [●], tel.: [●], e-mail: [●].
   2. V prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne poskytnúť si vzájomne informácie o tejto zmene a kontaktné údaje týchto nových osôb.
   3. Zmluvné strany sa dohodli, že IT Projektový manažér Objednávateľa je oprávnený v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy určiť jednu alebo viacero Oprávnených osôb Objednávateľa s rovnakými alebo menšími oprávneniami, aké má on sám. Také určenie je voči Poskytovateľovi účinné doručením písomného oznámenia o určení Oprávnených osôb Objednávateľa Poskytovateľovi. Oprávnené osoby Objednávateľa môžu samostatne komunikovať za Objednávateľa s Poskytovateľom v tých veciach, súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy, ktoré boli určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa v oznámení doručenom Poskytovateľovi podľa tohto bodu Zmluvy. Oprávnené osoby Objednávateľa môžu samostatne robiť vo vzťahu k Poskytovateľovi v mene Objednávateľa tie úkony, súvisiace s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy, ktoré boli určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa v oznámení doručenom Poskytovateľovi podľa tohto bodu Zmluvy. Zmenu Oprávnených osôb Objednávateľa, alebo ich oprávnení podľa Zmluvy je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi doručením písomného oznámenia o takej zmene. Zmena Oprávnených osôb Objednávateľa alebo ich oprávnení podľa Zmluvy je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia oznámenia o takej zmene Poskytovateľovi.
   4. Komunikácia Zmluvných strán v otázkach týkajúcich sa Zmluvy, ak v Zmluve nie je upravené inak, bude prebiehať prostredníctvom osôb špecifikovaných v bode 8.1 a 8.3 Zmluvy, prípadne prostredníctvom ďalších, na základe poverenia Zmluvných strán oprávnených osôb; na určenie ďalších oprávnených osôb Zmluvných strán a vymedzenie ich kompetencií sa primerane aplikuje bod 8.3 Zmluvy.
   5. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť všetky problémy a akékoľvek sporné otázky, ktoré vzniknú počas plnenia Zmluvy predovšetkým vzájomnou dohodou a zároveň sa zaväzujú, že prípadné právne kroky smerujúce k vyriešeniu vzniknutého problému alebo spornej otázky podniknú až keď nebude možné daný problém alebo spornú otázku vyriešiť vzájomnou dohodou Zmluvných strán.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si navzájom v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy všetky informácie, údaje, podklady a iné doklady a maximálnu možnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im zo Zmluvy.
   7. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, a to v rozsahu, v ktorom je táto súčinnosť nevyhnutne potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy a ktorú je možné od neho spravodlivo a objektívne požadovať vzhľadom na povahu a rozsah požadovanej súčinnosti.
4. **ZÁRUKA, POSTUP PRI REKLAMÁCII**

**ODSTRAŇOVANIE VÁD POČAS ZÁRUČNEJ DOBY**

**NÁHRADA ŠKODY**

* 1. Poskytovateľ zodpovedá za riadne poskytovanie Služieb, tvoriacich predmet plnenia podľa Zmluvy, ako aj za to, že tieto Služby budú poskytované v súlade s podmienkami Zmluvy, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na predmet plnenia podľa Zmluvy, ako aj s príslušnými technickými normami.
  2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že zmeny a/alebo doplnenia SWR, ktoré vznikli poskytnutím Služieb zmenovej podpory si po podpise príslušného Akceptačného protokolu, počas záručnej doby, zachovajú vlastnosti stanovené Zmluvou, najmä funkčné a technické vlastnosti v súlade s Funkčnými špecifikáciami a jednotlivými objednávkami Objednávateľa potvrdenými podľa Zmluvy a zmeny a/alebo doplnenia SWR budú spôsobilé na použitie na účely stanovené Zmluvnými stranami. Za Vady zmien a/alebo doplnení SWR vzniknutých poskytnutím Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy, ktoré sa vyskytnú po podpise príslušného Akceptačného protokolu podľa Zmluvy Poskytovateľ zodpovedá podľa poskytnutej záruky v zmysle tohto článku Zmluvy.
  3. Poskytovateľ zodpovedá za Vady, ktoré majú poskytnuté Služby v čase ich poskytnutia, ak v tomto článku nie je určené inak.
  4. Pri Službách zmenovej podpory Poskytovateľ zodpovedá za Vady, ktoré majú poskytnuté služby v čase podpisu Akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR.
  5. Poskytovateľ poskytuje na Vady Služieb záruku v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom poskytnutia príslušnej Služby Poskytovateľom, ak v tomto článku Zmluvy nie je určené inak.
  6. Pri Službách zmenovej podpory záručná doba v zmysle bodu 9.5 Zmluvy začína plynúť odo dňa podpisu Akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie SWR.
  7. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť Vady.
  8. Zmluvné strany berú na vedomie, že Poskytovateľom dodané Služby a ich výsledok musia byť aj bez právnych vád. Právne vady predstavujú najmä práva tretích osôb, ktoré akýmkoľvek spôsobom znemožňujú/obmedzujú Objednávateľovi užívať dodané Služby alebo ich výsledok v súlade so Zmluvou. Za predpokladu, že Služby alebo ich výsledok dodaný Poskytovateľom majú právne vady, Poskytovateľ je povinný uvedené vady na vlastné náklady vysporiadať. Ak to nie je možné Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu v tejto súvislosti vznikla, najmä škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa alebo jeho Subdodávateľov podľa Zmluvy, vrátane vynaložených trov právneho zastúpenia.
  9. Objednávateľ je oprávnený reklamovať skryté Vady písomne kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 9.5 Zmluvy, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa, kedy bola Vada zistená.
  10. Objednávateľ reklamuje (nahlási) záručnú Vadu vždy na e-mailovú adresu: [●], alebo prostredníctvom Helpdesku Poskytovateľa, pričom záručná Vada musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaná. Uskutočniť takéto hlásenie môže IT Projektový manažér Objednávateľa, Oprávnená osoba, ak je nato poverená IT Projektovým manažérom Objednávateľa, resp. iná Objednávateľom nato poverená osoba. Výber spôsobu oznámenia, ako aj následnej ďalšej komunikácie pri odstraňovaní záručnej Vady je výlučne na Objednávateľovi, pričom Poskytovateľ je povinný ho rešpektovať a komunikovať s Objednávateľom zvolenou formou. Oznámenie záručnej Vady musí obsahovať popis Vady, miesto výskytu, meno a priezvisko, emailovú adresu a telefónne číslo osoby, ktorá Vadu oznamuje, dátum a čas nahlásenia.
  11. Poskytovateľ je povinný po oznámení v zmysle bodu 9.10 Zmluvy prevziať riešenie záručnej Vady v lehote do dvoch pracovných dní formou potvrdenia prevzatia prostredníctvom Helpdesku Poskytovateľa alebo na e-mailovej adrese Objednávateľa [●].
  12. Uplatnené Vady sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie Objednávateľa Poskytovateľovi, ak sa Zmluvné strany vzhľadom na povahu a rozsah Vady preukázateľne nedohodli inak.
  13. Doba od oznámenia záručných Vád podľa tohto článku Zmluvy Poskytovateľovi až do ich odstránenia Poskytovateľom sa do záručnej doby nepočíta, o túto dobu sa záručná doba podľa Zmluvy predlžuje.
  14. O odstránení Vady Poskytovateľ bezodkladne informuje Objednávateľa. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie Vady v zápisnici o odstránení Vady podpísanej oboma Zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet Vady, spôsob a čas jej odstránenia. Odstránenie Vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostredí Objednávateľa.
  15. Poskytovateľ nezodpovedá za Vady, ktoré:
      1. spôsobili chyby HW a/alebo SW komponentov 3. strán, na ktoré sa Zmluva nevzťahuje,
      2. vznikli nesprávnym používaním diela, ktoré je výsledkom Zmluvy o dielo zo strany Objednávateľa,
      3. vznikli nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW komponentu vykonanou Objednávateľom alebo ním poverenou osobou bez vedomia Poskytovateľa.
  16. Do doby preukázania zodpovednosti za Vady na strane Objednávateľa alebo tretej osoby sa predpokladá, že za Vadu zodpovedá Poskytovateľ (okrem prípadu, ak je to vylúčené zjavnými skutočnosťami) a Poskytovateľ je povinný v tejto dobe do preukázania zodpovednosti za Vadu zahájiť a pokračovať v prácach spojených s odstraňovaním Vady, ako keby za Vadu zodpovedal. V prípade, že Poskytovateľ preukáže, že za Vadu nezodpovedá, Objednávateľ je povinný nahradiť Poskytovateľovi účelne vynaložené náklady spojené s odstraňovaním takejto Vady. Takto vzniknuté a riadne preukázané priame náklady je Objednávateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry o ich vyúčtovaní, ktorej prílohou budú doklady preukazujúce výšku a dôvod fakturovaných nákladov.
  17. Ak Poskytovateľ neprevezme na riešenie nahlásenú Vadu v lehote podľa bodu 9.11 Zmluvy alebo neodstráni nahlásenú záručnú Vadu v lehote podľa bodu 9.12 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený zabezpečiť odstránenie reklamovanej záručnej Vady na náklady Poskytovateľa a má právo uplatniť si voči Poskytovateľovi vzniknuté náklady na odstránenie Vady, prípadne vzniknuté škody. Poskytovateľ je povinný takto vzniknuté a riadne preukázané priame náklady nahradiť Objednávateľovi do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry o ich vyúčtovaní, ktorej prílohou budú doklady preukazujúce výšku a dôvod fakturovaných nákladov.
  18. Poskytovateľ sa zaväzuje tak preventívne ako aj s prihliadnutím na okolnosti prípadu vykonávať všetky opatrenia potrebné na predchádzanie škodám, resp. na odvrátenie hroziacej škody alebo na jej zmiernenie.
  19. Každá Zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť zo záväzkového vzťahu, je zodpovedná za škodu spôsobenú druhej Zmluvnej strane.
  20. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa a Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi náhradu škody, ktorú Poskytovateľ, jeho Subdodávatelia, alebo subdodávatelia Subdodávateľa spôsobili Objednávateľovi porušením povinností daných Zmluvou alebo v súvislosti s vykonávaním Zmluvy vrátane prípadu, kedy sa jedná o také porušenie povinnosti, na ktoré sa vzťahuje zmluvná pokuta podľa článku XI. Zmluvy.
  21. Náhrada škody je splatná do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia poškodenou Zmluvnou stranou, pričom výška škody, ktorej náhrada sa požaduje musí byť preukázateľná a odôvodnená.
  22. Uplatnením ani zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody v plnej výške.
  23. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov (zadaní) Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov (zadaní) neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, ibaže nevhodnosť pokynov (zadaní) nemohol zistiť ani pri vynaložení náležitej odbornej starostlivosti.

1. **BEZPEČNOSŤ** 
   1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou č. 85/2020 Z. z. a bezpečnostné požiadavky uvedené v Zmluve.
   2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie oprávnených osôb a pracovníkov Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy zodpovedá Poskytovateľ.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
      1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich SWR sú kontrolované na valídnosť a sú sanitované,
      2. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu SWR na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca,
      3. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov,
      4. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke),
      5. SWR disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu,
      6. všetky komponenty SW sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný,
      7. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia v rámci Služieb zmenovej podpory podľa Zmluvy pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť,
      8. všetky zmeny a/alebo doplnenia SWR sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny a/alebo doplnenia SWR do produkčného prostredia,
      9. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky,
      10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi,
      11. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činnosti v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.
2. **SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY**

* 1. Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne nahlásený Incident v súlade so SLA parametrami uvedenými v Zmluve (v Čase konečného vyriešenia určenej podľa kategórie konkrétneho Incidentu v bode 5.6.6 Zmluvy) je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu
     1. vo výške 10,- EUR v prípade Nepodstatného Incidentu a to za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s plnením zabezpečenej zmluvnej povinnosti, a to zvlášť za každý jednotlivý Nepodstatný Incident, s ktorého odstránením je Poskytovateľ v omeškaní, až do doby úplného odstránenia riadne nahláseného Nepodstatného Incidentu podľa Zmluvy,
     2. vo výške 20,- EUR, v prípade Podstatného Incidentu a to za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s plnením zabezpečenej zmluvnej povinnosti, a to zvlášť za každý jednotlivý Podstatný Incident, s ktorého odstránením je Poskytovateľ v omeškaní, až do doby úplného odstránenia riadne nahláseného Podstatného Incidentu podľa Zmluvy,
     3. vo výške 30,- EUR v prípade Kritického Incidentu a to za každú aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s plnením zabezpečenej zmluvnej povinnosti, a to zvlášť za každý jednotlivý Kritický Incident, s ktorého odstránením je Poskytovateľ v omeškaní, až do doby úplného odstránenia riadne nahláseného Kritického Incidentu podľa Zmluvy.
  2. Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytovať riadne a včas ostatné Služby podpory a údržby (mimo služieb špecifikovaných v bode 11.1 Zmluvy) je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom a pre každý prípad porušenia zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom.
  3. Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Služby zmenovej podpory v termíne, v rozsahu a špecifikácii uvedených vo Funkčnej špecifikácii podľa bodu 5.9.2 Zmluvy potvrdenej objednávkou Objednávateľa podľa bodu 5.9.3 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR a to za každý aj začatý kalendárny deň porušovania zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom a pre každý prípad porušenia zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom.
  4. Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť záručnú Vadu v lehote podľa bodu 9.12 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom a pre každý prípad porušenia zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom.
  5. Pre prípad porušenia ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa bodu 6.1.3 Zmluvy, t. j. povinnosti Poskytovateľa poskytovať Služby prostredníctvom Expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti v Súťaži, výsledkom ktorej je Zmluva a ich nahradenia postupom špecifikovaným v bode 6.1.3 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR, a to za každé porušenie zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom a pre každý prípad porušenia zabezpečenej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom.
  6. V prípade výskytu právnych vád poskytnutých Služieb, v zmysle bodu 9.8 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi za každú jednotlivú právnu vadu zmluvnú pokutu vo výške   
     1.000,- EUR. Tým nie sú dotknuté povinnosti Poskytovateľa podľa bodu 9.8 Zmluvy.
  7. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti podľa Zmluvy, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
  8. Zmluvná pokuta je splatná do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej zaplatenie Poskytovateľovi.
  9. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikne porušením zabezpečovanej povinnosti zo strany Poskytovateľa.
  10. Objednávateľ má nárok na náhradu škody v celom jej rozsahu (a teda aj škody presahujúcej zmluvnú pokutu), ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa zabezpečenej zmluvnou pokutou.

# **UZATVÁRANIE ZMLÚV SO SUBDODÁVATEĽMI**

* 1. Poskytovateľ pred uzatvorením Zmluvy predložil Objednávateľovi zoznam Subdodávateľov v zmysle a rozsahu podľa § 41 ods. 3) v spojení s § 41 ods. 6) Zákona o verejnom obstarávaní, ktorý tvorí prílohu Zmluvy.
  2. Poskytovateľ nie je oprávnený plniť záväzky podľa Zmluvy prostredníctvom subjektov odlišných od Subdodávateľov uvedených v zozname podľa bodu 19.12.3 Zmluvy, pokiaľ nedôjde k ich zmene postupom podľa tohto článku Zmluvy.
  3. Za účelom každej zmeny v osobe existujúceho Subdodávateľa alebo doplnenia ďalšieho Subdodávateľa je Poskytovateľ povinný najneskôr 5 pracovných dní pred navrhovanou zmenou Subdodávateľa (podpísaním zmluvy so Subdodávateľom) doručiť Objednávateľovi oznámenie o zmene v Zozname Subdodávateľov, ktoré musí obsahovať
     1. identifikačné údaje nového Subdodávateľa, ktorý bude poskytovať Služby alebo ich časť alebo iné plnenie podľa Zmluvy v nasledovnom rozsahu: obchodné meno, sídlo resp. miesto podnikania, IČO Subdodávateľa, meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osôb oprávnených konať za Subdodávateľa,
     2. podiel plnenia Zmluvy, ktorý má Poskytovateľ v úmysle zabezpečiť prostredníctvom nového Subdodávateľa,
     3. informáciu, či Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním Služieb poskytne Subdodávateľovi jednorazovo finančné prostriedky prevyšujúce sumu 100.000,00 EUR alebo v úhrne prevyšujúce sumu 250.000,00 EUR počas doby trvania Zmluvy, ak ide o opakujúce sa plnenie,
     4. ak sa novým Subdodávateľom nahrádza už schválený Subdodávateľ, identifikačné údaje nahrádzaného Subdodávateľa.
  4. Prílohou oznámenia podľa predchádzajúceho bodu Zmluvy bude
     1. potvrdenie o platnom zápise Subdodávateľa v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní (ak u Subdodávateľa vznikla povinnosť byť registrovaný podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora),
     2. čestné vyhlásenie o tom, že Subdodávateľ nemá v registri partnerov verejného sektora zapísaného konečného užívateľa výhod, ktorým je osoba podľa § 11, ods. 1, písm. c) Zákona o verejnom obstarávaní (ak u Subdodávateľa vznikla povinnosť byť registrovaný podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora),
     3. doklady, na základe ktorých nahradzujúci Subdodávateľ preukáže, že spĺňa podmienky účasti uvedené v Súťaži, ktorých splnenie Poskytovateľ v procese Verejného obstarávania preukázal kapacitami nahradeného Subdodávateľa (uvedené sa uplatní len v prípade zmeny v osobe Subdodávateľa, ktorého kapacitami Poskytovateľ preukázal splnenie niektorej z podmienok účasti v Súťaži),
     4. čestné vyhlásenie, o tom, že Subdodávateľ nie je sankcionovanou osobou, na ktorú sa vzťahuje sankčné opatrenie v zmysle zákona č. 289/2016 Z. z o vykonávaní medzinárodných sankcií a o doplnení zákona  č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov, nariadenia Rady (EÚ) č. 269/2014 v znení neskorších predpisov alebo nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 v znení neskorších predpisov,
     5. čestné vyhlásenie, že u Subdodávateľa nefiguruje ruská účasť, ktorá prekračuje limity stanovené v článku 5 nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/578 z 8. apríla 2022,
     6. čestné vyhlásenie, že Subdodávateľ ani jeho štatutárni zástupcovia nie sú ruským štátnym príslušníkom ani fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom so sídlom v Rusku.
  5. Objednávateľ je oprávnený písomne (napríklad poštou, e-mailom) namietať voči zmene Subdodávateľa len vtedy, ak by neboli splnené podmienky uvedené v bode 12.3 alebo 12.4 Zmluvy, a to najneskôr 5 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia Poskytovateľom.
  6. Ak sa Objednávateľ v lehote podľa bodu 12.5 Zmluvy nevyjadrí, predpokladá sa, že s navrhovanou zmenou Zoznamu Subdodávateľov súhlasí a Poskytovateľ môže Subdodávateľa použiť. To neplatí, ak je predmetom zmeny Subdodávateľa niektorý z Expertov. Zmenu v osobe Experta nie je Poskytovateľ oprávnený vykonať bez písomného potvrdenia Objednávateľa, že nový Expert spĺňa podmienky podľa bodu 12.4.3 Zmluvy.
  7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia mohli Služby poskytnúť prostredníctvom svojich ďalších subdodávateľov len za splnenia podmienky ich platného zápisu v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní (ak u týchto subdodávateľov vznikla povinnosť byť registrovaní podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora), pričom v prípade nedodržania týchto podmienok Poskytovateľ voči Objednávateľovi zodpovedá za škodu spôsobenú ich porušením.
  8. Na základe písomnej žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti odovzdať Objednávateľovi kópiu každej uzatvorenej subdodávateľskej zmluvy v znení jej prípadných dodatkov. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený nesprístupniť Objednávateľovi údaje o výške odmeny za poskytnutie Služieb, ktorú je Poskytovateľ povinný uhradiť Subdodávateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje nesprístupniť subdodávateľské zmluvy poskytnuté Poskytovateľom tretím osobám a zaväzuje sa dodržať obchodné tajomstvo v nich uvedené. Za týmto účelom je Poskytovateľ povinný písomne upozorniť Objednávateľa na ustanovenia, ktoré sú obchodným tajomstvom.
  9. Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie výberu Subdodávateľov Objednávateľom alebo poskytnutie Služieb alebo ich častí Subdodávateľom žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov a povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a Poskytovateľ je zodpovedný za plnenie Subdodávateľov, ako by plnil sám.
  10. Pre odstránenie pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že Poskytovateľ je povinný postupovať podľa tohto článku Zmluvy aj v prípade, ak v priebehu Verejného obstarávania nepredložil Objednávateľovi žiadny Zoznam Subdodávateľov resp. tvrdil, že Služby poskytne osobne a následne vznikla potreba poskytnúť Služby alebo ich časť Subdodávateľom.
  11. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu údajov Subdodávateľa uvedených v bode 12.3.1 Zmluvy, a to v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa, kedy k zmene došlo.
  12. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybnosti sa Zmluvné strany dohodli, že prípadná zmena osoby Subdodávateľa (jej nahradenie resp. vymazanie zo Zoznamu Subdodávateľov) nezakladá povinnosť Zmluvných strán uzatvoriť dodatok k Zmluve, predmetom ktorého by bola aktualizácia prílohy uvedenej v bode 19.12.3 Zmluvy týkajúca sa údajov o Subdodávateľoch.

# **OSOBITNÉ USTANOVENIA**

* 1. Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že sú si vedomé, že Služby budú poskytované výhradne k SWR a v rozsahu definovanom, resp. predpokladanom Zmluvou.
  2. Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci plnení Zmluvy autorské dielo v zmysle § 3 Autorského zákona (ďalej pre účely tohto článku aj ako **„dielo“**), poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takému dielu licenciu, a to s účinnosťou odo dňa podpisu Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami.
  3. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé, že v zmysle § 91, ods. 4 Autorského zákona sa na počítačový program, databázu podľa § 131 Autorského zákona a kartografické dielo vytvorené celkom alebo sčasti na objednávku vzťahujú ustanovenia o zamestnaneckom diele a Objednávateľ sa v tomto prípade považuje za zamestnávateľa a takto vytvorené dielo sa považuje za zamestnanecké dielo. Majetkové práva autora k takémuto dielo vykonáva vo svojom mene a na svoj účet ex lege - bez nutnosti udelenia osobitých licencií Objednávateľ. Ak ktorákoľvek časť diela vytvoreného na základe Zmluvy nespadá pod právny režim zamestnaneckého diela, Poskytovateľ k nemu udeľuje Objednávateľovi licencie podľa ďalších ustanovení Zmluvy.
  4. Licencie podľa Zmluvy sa udeľujú ako výhradné, časovo, vecne a územne neobmedzené, a to v rozsahu majetkových práv autora, najmä avšak nielen na nasledovné používanie diela:
     1. vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnoženín alebo zabezpečenie rozmnoženín technickými prostriedkami zvolenými podľa uváženia Objednávateľa,
     2. spojenie diela s iným dielom,
     3. rozširovanie diela akýmkoľvek spôsobom, použitie a šírenie na akýchkoľvek nosičoch,
     4. jeho spracovanie, úpravy, adaptáciu a/alebo preklad (tak strojového ako aj zdrojového kódu), usporiadanie alebo iné spracovanie Objednávateľom alebo Objednávateľom poverenými tretími osobami, spôsobmi a za podmienok uvedených v Autorskom zákone,
     5. nainštalovanie a spustenie diela na akejkoľvek infraštruktúre,
     6. poskytovanie sublicencií,
     7. kopírovanie alebo prekladanie akejkoľvek užívateľskej Dokumentácie poskytovanej v tlačenej podobe, online alebo v elektronickej forme,
     8. preinštalovanie diela,
     9. použitie diela alebo jeho časti na vytvorenie nového diela,
     10. integrovanie diela s ďalšími modulmi alebo iným dielom,
     11. zhotovenie záložných kópií diela.
  5. Oprávnenie na výkon práva používať autorské dielo ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené autorské dielo v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku Zmluvy prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.
  6. Autorské práva k autorskému dielu v prípade zániku Poskytovateľa prechádzajú v plnej miere na nástupnícky právny subjekt. Ak takýto subjekt v deň zániku Poskytovateľa nebude ustanovený alebo k takémuto dňu Poskytovateľ práva k autorskému dielu neprevedie na iný subjekt, prevádzajú sa autorské práva k autorskému dielu v plnej miere na Objednávateľa a to ku dňu zániku Poskytovateľa bez právneho nástupcu.
  7. Poskytovateľ odškodní Objednávateľa za konanie tretích strán, v prípade, že dodané dielo alebo jeho časti dodané Poskytovateľom predstavujú porušenie patentových, autorských, databázových práv, práv na výkresy alebo úžitkové vzory, obchodného tajomstva alebo zásah do vlastníckych práv tretej strany.
  8. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku Zmluvy a tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.
  9. Poskytovateľ je pred podpisom Akceptačného protokolu pri dodaní autorského diela podľa tohto článku Zmluvy povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela (ďalej aj ako **„Zdrojové kódy“**), na ktoré sa vzťahuje licencia podľa tohto článku Zmluvy, a to nasadením diela do produkčnej prevádzky. Objednávateľ je oprávnený bez akéhokoľvek časového alebo vecného obmedzenia uvedené Zdrojové kódy použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
  10. V prípade, ak je súčasťou vytvorenia diela dodávka štandardného softvéru tretích strán (tzv. podporný softvér) a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté za účelom plnenia Zmluvy), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa časovo neobmedzenú licenciu na použitie takéhoto softvéru/databázy vo forme, v ktorej túto licenciu poskytuje výrobca a/alebo distribútor tohto softvéru/databázy.
  11. Objednávateľ je oprávnený používať softvér tretích strán v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu/distribútora tohto softvéru.
  12. Cena za licenciu na používanie autorského diela je zahrnutá v cene za Služby, výsledkom ktorých je autorské dielo. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nie je povinný udelenú výhradnú licenciu využiť.

1. **OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV**
   1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle článku 4, ods. 8 Nariadenia GDPR a § 5, písm. p) Zákona o ochrane osobných údajov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 Nariadenia GDPR a § 34 Zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov.
   2. Zmluvné strany sú povinné zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré pri plnení Zmluvy prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
   3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením Zmluvy, zabezpečiť ich ochranu a utajenie, zaobchádzať s Dôvernými informáciami ako s vlastnými dôvernými údajmi, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, najmä chrániť ich pred poškodením, stratou, zničením, odcudzením, znehodnotením, akýmkoľvek iným sprístupnením alebo vyzradením akýmkoľvek tretím stranám, resp. osobám, alebo ich zverejnením a použiť Dôverné informácie výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s právnymi predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takými Dôvernými informáciami a nepoužiť ich na žiadne iné účely.
   4. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť, ani inak umožniť ich sprístupnenie alebo vyzradenie tretím stranám resp. osobám, s výnimkou:
      1. odborných poradcov Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody vopred uzatvorenej so Zmluvnou stranou, najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v Zmluve,
      2. ovládanej osoby Zmluvnej strany; ovládajúcej osoby Zmluvnej strany; osoby, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a osoby, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby musia byť vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií viazané povinnosťou zachovávania mlčanlivosti a povinnosťou zabezpečenia ochrany a utajenia Dôverných informácií najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v  Zmluve, čo sa Zmluvné strany zaväzujú zabezpečiť ešte pred poskytnutím alebo oznámením alebo sprístupnením Dôverných informácií týmto osobám, a na tento účel uzatvoriť s týmito osobami písomnú dohodu o mlčanlivosti,
      3. Subdodávateľov, ak sa Subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom Subdodávateľ musí byť vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií viazaný povinnosťou zachovávania mlčanlivosti a povinnosťou zabezpečenia ochrany a utajenia Dôverných informácií najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v  Zmluve, čo sa Zmluvné strany zaväzujú zabezpečiť ešte pred poskytnutím alebo oznámením alebo sprístupnením Dôverných informácií týmto Subdodávateľom, a na tento účel uzatvoriť s týmito Subdodávateľmi písomnú dohodu o mlčanlivosti.
   5. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením Zmluvy sa nevzťahuje na Dôverné informácie, ktoré:
      1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
      2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy inak ako porušením povinností mlčanlivosti podľa Zmluvy alebo porušením povinnosti zachovávať mlčanlivosť zo strany inej osoby, ktorej Zmluvné strany poskytli Dôverné informácie na základe Zmluvy;
      3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe záväzného rozhodnutia iného oprávneného orgánu verejnej moci;
      4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
   6. Povinnosti Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách a zabezpečiť ich ochranu a utajenie podľa Zmluvy trvá aj po skončení Zmluvy, bez ohľadu na to, či Služby boli riadne poskytnuté, a to po dobu 10 rokov po skončení účinnosti Zmluvy. V prípade ukončenia účinnosti niektorých ustanovení Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia Zmluvy o ochrane Dôverných informácií, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
   7. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť utajenie, ochranu Dôverných informácií a dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti vo vzťahu k Dôverným informáciám aj zo strany svojich štatutárnych orgánov, ich členov a zamestnancov podieľajúcich sa na plnení Zmluvy, pokiaľ im takéto Dôverné informácie boli poskytnuté, a to podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany príslušného člena štatutárneho orgánu alebo zamestnanca.
   8. Zmluvné strany prehlasujú, že získali alebo vynaložia všetko potrebné úsilie na získanie súhlasov svojich pracovníkov podieľajúcich sa na plnení k spracovaniu ich osobných údajov druhou Zmluvnou stranou v súlade s Nariadením GDPR a Zákonom o ochrane osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú spracovávať takto poskytnuté osobné údaje v súlade s Nariadením GDPR a Zákonom o ochrane osobných údajov a uchovávať ich len počas nevyhnutnej doby pre plnenie záväzkov podľa Zmluvy. Po uplynutí účelu, na ktorý boli osobné údaje poskytnuté, sú Zmluvné strany povinné poskytnuté osobné údaje zničiť.
2. **OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV** 
   1. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, resp. iných pracovníkov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich Subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, resp. iných pracovníkov, zamestnancov, resp. iných pracovníkov Objednávateľa, Subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov, resp. iných pracovníkov a Subdodávateľov, a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia pracovníkov v mieste plnenia predmetu Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu Zmluvy.
   3. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 15.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
   4. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu Zmluvy, ktoré́ by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov, resp. iných pracovníkov Poskytovateľa alebo jeho Subdodávateľov, zamestnancov, resp. iných pracovníkov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
   5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa s mimoriadnou udalosťou (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca, resp. iného pracovníka Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, a ktorá sa týka ochrany zamestnancov, resp. iných pracovníkov Poskytovateľa a jeho Subdodávateľov.

Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.

1. **ZÁNIK A UKONČENIE ZMLUVY**
   1. Zmluva zaniká, resp. môže byť ukončená:
      1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
      2. písomnou dohodou Zmluvných strán ku dňu uvedenému v takejto dohode; Zmluvné strany si v dohode súčasne dohodnú spôsob vysporiadania vzájomných práv a nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy,
      3. písomným odstúpením od Zmluvy,
      4. písomnou výpoveďou Objednávateľa z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu.
   2. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane.
   3. Odstúpenie sa považuje za doručené, ak bolo adresátom prevzaté alebo ak bolo vrátené odosielateľovi ako nedoručiteľné a adresát svojím konaním alebo opomenutím zmaril doručenie odstúpenia; v takom prípade sa odstúpenie považuje za doručené uplynutím tretieho dňa odo dňa jeho vrátenia odosielateľovi.
   4. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť v prípade:
      1. ak bolo proti Poskytovateľovi začaté konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie,
      2. ak bol na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz,
      3. ak bol proti Poskytovateľovi pre nedostatok majetku zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu,
      4. ak je Poskytovateľ ako právnická osoba oprávnená podnikať v likvidácii,
      5. podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, pričom za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje každé porušenie, ktoré ako podstatné označuje Zmluva a každé porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa, za ktoré vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku XI. Zmluvy,
      6. nepodstatného porušenia Zmluvy, pričom za nepodstatné porušenie Zmluvy sa považuje každé porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa Zmluvy, resp. nedodržanie jeho záväzkov podľa Zmluvy okrem podstatného porušenia Zmluvy podľa bodu 16.4.5 Zmluvy.
   5. Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak Objednávateľ porušil Zmluvu podstatným spôsobom, pričom za podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou dohodnutej platby za Služby a nezaplatil ani v dodatočnej lehote 30 dní určenej na základe písomnej výzvy Poskytovateľa a doručenej po uplynutí lehoty splatnosti faktúry Objednávateľovi a porušenie povinností Objednávateľa stanovených Zmluvou, ktoré ako podstatné označuje Zmluva.
   6. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy tiež z dôvodov stanovených zákonom.
   7. V prípade, ak nastane dôvod odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodov 16.4.1 až 16.4.5 Zmluvy alebo v zmysle bodu 16.5 Zmluvy alebo v zmysle bodu 16.6 Zmluvy, oprávnená Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, čo sa dozvedela o takomto porušení povinnosti druhej Zmluvnej strany, alebo o vzniku takejto skutočnosti zakladajúcej jej právo na odstúpenie od Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. V oznámení o odstúpení od Zmluvy musí byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od Zmluvy odstupuje a musí byť riadne doručené druhej Zmluvnej strane. Zmluva doručením oznámenia o odstúpení podľa tohto bodu Zmluvy zaniká v celom rozsahu.
   8. V prípade nepodstatného porušenia Zmluvy Poskytovateľom podľa bodu 16.4.6 Zmluvy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Objednávateľom. V oznámení o odstúpení od Zmluvy musí byť uvedený dôvod, pre ktorý Objednávateľ od Zmluvy odstupuje, skutočnosť, že Poskytovateľ nesplnil povinnosť, ktorá je dôvodom pre odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote určenej Objednávateľom a musí byť riadne doručené Poskytovateľovi. Zmluva doručením oznámenia o odstúpení podľa tohto bodu Zmluvy zaniká v celom rozsahu.
   9. V prípade vypovedania Zmluvy zo strany Objednávateľa, výpovedná lehota sú 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Výpoveď musí byť písomná a musí byť riadne doručená Poskytovateľovi.
   10. V prípade ukončenia Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán v súlade s týmto článkom Zmluvy, Zmluvné strany sú povinné do 30 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti ukončenia Zmluvy (nadobudnutia účinnosti výpovede alebo odstúpenia do Zmluvy) vyporiadať alebo dohodnúť spôsob vyporiadania vzájomných práv a nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy.
   11. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.
2. **PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA** 
   1. Zmluvné strany sa pri plnení Zmluvy zaväzujú striktne dodržiavať platné právne predpisy zakazujúce podplácanie verejných činiteľov a súkromných osôb, protiprávne ovplyvňovanie verejných činiteľov, pranie špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie.
   2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v mene Poskytovateľa pri poskytovaní plnenia podľa Zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe Zmluvy neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné oceniteľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo podniku alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť Objednávateľovi primeranou formou akékoľvek podozrenie na porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy alebo akékoľvek skutočnosti, v dôsledku ktorých by sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa tohto bodu ukázalo ako nepravdivé a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrení podozrenia.
   3. Akékoľvek preukázané korupčné správanie Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa bodu 17.1 a 17.2 Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
3. **VYŠŠIA MOC**
   1. Zmluvné strany nezodpovedajú za čiastočné alebo úplné neplnenie povinností daných Zmluvou v prípade (a v tom rozsahu), kedy toto neplnenie bolo výsledkom udalosti alebo okolnosti spôsobenej Vyššou mocou.
   2. Zodpovednosť Zmluvnej strany podľa bodu 18.1 Zmluvy nevylučuje prekážka spôsobená Vyššou mocou, ktorá vznikla v dobe, kedy povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti.
   3. Pre účely tohto ustanovenia znamená „Vyššia moc“ takú mimoriadnu a neodvrátiteľnú udalosť mimo kontrolu Zmluvnej strany, ktorá sa na ňu odvoláva, ktorú objektívne pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohla predvídať pri uzavretí Zmluvy a ktorá jej bráni v plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy. Také udalosti môžu byť okrem ďalších prípadov predovšetkým vojny, revolúcie, požiare veľkého rozsahu, záplavy, povodne, živelné pohromy, dopravné embargá, štrajky a pod.
   4. O vzniku a zániku Vyššej moci a jej príčinách upovedomí Zmluvná strana odvolávajúca sa na Vyššiu moc najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa, kedy sa o jej vzniku dozvedela druhú Zmluvnú stranu. Zmluvná strana odvolávajúca sa na Vyššiu moc je povinná predložiť druhej Zmluvnej strane dôveryhodný dôkaz o tejto skutočnosti.
   5. Bez ohľadu na iné ustanovenia Zmluvy Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu alebo stratu spôsobenú vojnou, nepokojmi alebo operáciami vojnového charakteru, inváziou, občianskou vojnou, revolúciou, nastolením vojenskej diktatúry, teroristickými činmi, konfiškáciou a znárodnením, jadrovou reakciou, jadrovým žiarením alebo zamorením a tlakovou vlnou ako aj z dôvodov, ktoré sú mimo vplyv Poskytovateľa a nie sú bežne poisťované na poistnom trhu.
4. **SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**
   1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
   2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám, ktorej účinnosť je viazaná na jej zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ustanovením § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 47a, ods. 2 Občianskeho zákonníka dohodli, že Zmluva nadobudne účinnosť neskôr po jej zverejnení podľa tohto bodu Zmluvy, a to dňom podpisu Záverečného akceptačného protokolu k dielu podľa Zmluvy o dielo. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv.
   3. Predmetom Zmluvy je poskytnutie Služieb k SWR, ktoré má byť dodané, zhotovené a implementované Poskytovateľom, ako dielo pre Objednávateľa, na základe plnenia Zmluvy o dielo, ktorej Zmluvnou stranou je Poskytovateľ, na strane zhotoviteľa, uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom na základe Verejného obstarávania, súčasne s uzatvorením Zmluvy. Zmluvné strany preto potvrdzujú a vyhlasujú, že z povahy a účelu Zmluvy o dielo a  Zmluvy, ktorý je Zmluvným stranám známy pri ich uzatváraní aj na základe Verejného obstarávania, má Zmluva vo vzťahu k Zmluve o dielo povahu závislej zmluvy v zmysle ust. § 275, ods. 2 Obchodného zákonníka, pretože až splnením záväzku dodania, zhotovenia a implementácie SWR, ako diela, podľa Zmluvy o dielo dôjde k vytvoreniu SWR, ktoré má byť predmetom poskytovania Služieb podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa preto dohodli, že zánik Zmluvy o dielo iným spôsobom, než splnením, alebo spôsobom nahrádzajúcim splnenie, spôsobuje zánik Zmluvy, a to s podobnými právnymi účinkami.
   4. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať bez zbytočného odkladu. Takéto zmeny Zmluvy nie je potrebné robiť písomným dodatkom a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane dňom doručenia oznámenia o zmene týchto údajov druhej Zmluvnej strane.
   5. Všetky zmeny Zmluvy vrátane jej príloh možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k Zmluve, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
   6. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
   7. Koniec lehoty určenej podľa týždňov, mesiacov alebo rokov pripadá na deň, ktorý sa pomenovaním alebo číslom zhoduje s dňom, na ktorý pripadá udalosť, od ktorej sa lehota začína. Ak nie je takýto deň v poslednom mesiaci, pripadne koniec lehoty na jeho posledný deň.
   8. Poskytovateľ nesmie previesť svoj záväzok poskytovania Služby alebo ich časti na inú osobu. Porušenie tejto povinnosti Zmluvné strany považujú za podstatné porušenie Zmluvy.
   9. Zmluvný vzťah sa riadi právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky, pričom akékoľvek spory medzi Zmluvnými stranami rozhodne príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.
   10. Spory Zmluvných strán neoprávňujú Poskytovateľa zastaviť plnenie podľa Zmluvy.
   11. Ak sa stane alebo ak je akékoľvek ustanovenie alebo podmienka Zmluvy neplatnou alebo nevynútiteľnou, neovplyvňuje táto neplatnosť alebo nevynútiteľnosť ostatné ustanovenia Zmluvy, pokiaľ z právnych predpisov nevyplýva inak.
   12. Súčasťou Zmluvy sú nasledovné prílohy:
       1. Návrh na plnenie kritérií
       2. Zoznam Expertov
       3. Zoznam Subdodávateľov
   13. Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v piatich (5) vyhotoveniach s platnosťou originálu. Poskytovateľ obdrží dve (2) vyhotovenia Zmluvy a Objednávateľ obdrží tri (3) vyhotovenia Zmluvy.
   14. Zmluvné strany si Zmluvu prečítali, jej ustanoveniam porozumeli a na znak súhlasu s jej znením ju slobodne, vážne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok podpisujú

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Bratislave dňa [●]  Za Objednávateľa |  | V [●] dňa [●]  Za Poskytovateľa |
| [●]  generálny riaditeľ  SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik |  | **uchádzač**  [●]  meno a priezvisko štatutárneho orgánu  označenie štatutárneho orgánu  obchodné meno spoločnosti |