**Rámcová dohoda**

**o poskytovaní podpory softvérového riešenia**

*uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „****Obchodný zákonník****“ a „****Dohoda****“)*

medzi

1. **Zmluvné strany**
	1. **Objednávateľ**

Obchodné meno: **MARIANUM - Pohrebníctvo mesta Bratislavy**

Sídlo: Šafárikovo námestie 3, 811 02 Bratislava

IČO: 17330190

DIČ: 2020838182

IČ DPH: SK2020838182

Forma: príspevková organizácia zriadená Hlavným mestom Slovenskej republiky Bratislava

Konajúci prostredníctvom: Ing. [Robert Kováč, riaditeľ organizácie](http://www.orsr.sk/hladaj_osoba.asp?PR=Michniewicz&MENO=Vladimír&SID=0&T=f0&R=0)

(ďalej len „**Objednávateľ**”)

a

* 1. **Poskytovateľ**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie, IBAN:

Registrácia:

Konajúci prostredníctvom:

Adresa pre doručovanie:

(ďalej len „**Poskytovateľ**”)

(v ďalšom texte aj „**Zmluvné strany**“ a jednotlivo ako „**Zmluvná strana**“)

1. **úvodné ustanovenia**
	1. Objednávateľ je prevádzkovateľom Softvéru, ktorý slúži najmä na **(i)** zobrazenie hrobových miest, **(ii)** predaj/prenájom hrobových miest, **(iii)** inventarizáciu hrobových miest a **(iv)** orientáciu návštevníkov na cintorínoch v správe Objednávateľa.
	2. Softvér zhotovila spoločnosť T-MAPY s. r. o., so sídlom Dvojkrížna 49, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 43 995 187 (ďalej len „**T-MAPY**“), prostredníctvom svojich zamestnancov a kontraktorov ako autorov na základe Dohody o dielo - Vývoj SW(GIS) pre zobrazenie hrobových miest, predaj/prenájom hrobových miest, inventarizácia hrobových miest, orientácia návštevníkov na cintorínoch v správe Objednávateľa - I. etapa uzavretej dňa 28.07.2022 medzi spoločnosťou T-MAPY a Objednávateľom (ďalej len „**Zmluvy o dielo**“). Softvér je podľa § 87 ods. 1 Autorského zákona ako počítačový program (dielo) chránený Autorským zákonom. T-MAPY a Objednávateľ sa v Zmluve o dielo dohodli, že Objednávateľ je výhradným vykonávateľom všetkých majetkových práv k Softvéru, a to na základe **(i)** licencie, ktorú Objednávateľovi udelila spoločnosť T-MAPY a **(ii)** odovzdania všetkých zdrojových kódov k Softvéru zo spoločnosti T-MAPY Objednávateľovi. Objednávateľ je tak oprávnený (okrem iného) používať Softvér všetkými spôsobmi, ktoré pri Softvéri prichádzajú do úvahy, vrátane vykonania zmien Softvéru a / alebo vykonania iného zásahu do Softvéru (Update Softvéru, Upgrade Softvéru, vyhotovenie rozmnoženiny a pod.).
	3. Účelom tejto Dohody je rámcovo vymedziť práva a povinnosti oboch Zmluvných strán pri poskytovaní servisnej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Infraštruktúry Poskytovateľom počas doby trvania tejto Dohody.
	4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Dohode a s úmyslom byť touto Dohodou viazané, dohodli sa na uzatvorení Dohody v nasledujúcom znení:
2. **definície pojmov a výklad**
	1. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Dohody budú mať nasledovné pojmy a definície význam uvedený v tomto ods. Dohody. Pojmy a definície zavedené v iných ustanoveniach tejto Dohody budú mať význam, ktorý im vyplýva z týchto iných ustanovení Dohody.

|  |  |
| --- | --- |
| **„Infraštruktúra“** | je vopred definovaný súbor technických prostriedkov (hardware, software, aplikácie, databázy, atď.), ktorý je pokrytý Službami v zmysle tejto Dohody, pričom pri podpise tejto Dohody sú presne definované a zjavné všetky relevantné technické, funkčné, dizajnové, prípadne iné charakteristiky Infraštruktúry. Službami pokrytá Infraštruktúra/-y s popisom relevantných charakteristík sú predmetom **Prílohy č. 1** tejto Dohody alebo ďalších podkladov, ktoré budú Poskytovateľovi odovzdané pri uzatvorení Zmluvy. |
| **„Softvér“** | počítačový program Objednávateľa predstavujúci súbor príkazov a inštrukcií vyjadrených v akejkoľvek forme použitých priamo alebo nepriamo v počítači alebo v podobnom technickom zariadení, ktoré (mysliac tým príkazy a inštrukcie) môžu byť napísané alebo vyjadrené v zdrojovom kóde alebo v strojovom kóde, ktorý (mysliac tým počítačový program) slúži Objednávateľovi pri realizácii jeho činnosti, a to na: **(i)** zobrazenie hrobových miest, **(ii)** ďalej predaj/prenájom hrobových miest, **(iii)** inventarizáciu hrobových miest a **(iv)** orientáciu návštevníkov na cintorínoch v správe Objednávateľa. Bližšia špecifikácia Softvéru, vrátane komponentov, z ktorých Softvér pozostáva, tvorí **Prílohu č. 1** k tejto Dohode. |
| **„Dokumentácia“** | znamená najmä, nie však výlučne, **(i)** *Užívateľskú dokumentáciu*, ktorá obsahuje popis Softvéru alebo inej časti Infraštruktúry a ich funkcií, postupy a úkony potrebné pre riadne užívanie Softvéru alebo inej časti Infraštruktúry, **(ii)** *Prevádzkovú dokumentáciu*, ktorá obsahuje chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia, metadáta v softvérovom prostriedku na správu údajov, prípadne **(iii)** *administrátorskú a ďalšiu dokumentáciu* týkajúcu sa Softvéru alebo inej časti Infraštruktúry. |
| **„Update „** alebo **„Aktualizácia“** | znamená poskytnutie prípadne aj implementovanie dostupných technických aktualizácií opráv/úprav, „záplat“, Legislatívnych zmien či iných aktualizácií dotknutých softvérových prvkov Infraštruktúry, vrátane tých vyplývajúcich z dôvodu požiadavky predpisov na ochranu osobných údajov alebo kybernetickej bezpečnosti (t.j. napr. GDPR, zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a pod.). |
| **„Upgrade“** | znamená poskytnutie, prípadne aj implementovanie novších, tzv. „vyšších“ ucelených verzií softvérových súčastí Infraštruktúry, ktoré sú z pohľadu portfólia VPP a PTS vnímané ako samostatný nový VPP a PTS. |
| **„Človekohodina“** alebo **„MH“** | je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti. Je to základná jednotka práce. Človekohodina je práca jedného človeka po dobu jednej pracovnej hodiny (Človekohodina = 1 pracovná hodina)  |
| **„Človekodeň“**alebo **„MD“** | je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti a je násobkom Človekohodiny ako základnej jednotky práce. Človekodeň je práca jedného človeka po dobu ôsmich hodín (človekodeň = 8 Človekohodín)  |
| **„Dostupnosť“** | definuje Službami pokryté konkrétne dni a hodiny v týždni, počas ktorých je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby, t. j. reagovať a riešiť požiadavky Objednávateľa v zmysle tejto Dohody, a počas ktorých sa počítajú časy pre lehoty plnenia podľa **Prílohy č. 2** tejto Dohody (SLA parametre) podľa tejto Dohody.  |
| **„Doba odozvy“** alebo **„Response time“** | je čas od momentu vytvorenia úlohy v Helpdesk-u alebo od iného doručenia oznámenia Objednávateľa, ktoré bude spĺňať parametre kvalifikovaného nahlásenia podľa čl. 6 tejto Dohody alebo v prípade, ak sa má Služba v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Dohody poskytovať priebežne (tzn. bez potreby ponuky Poskytovateľa alebo požiadavky Objednávateľa), čas od vzniku skutočnosti zakladajúcej potrebu poskytnutia Služby zo strany Poskytovateľa, až po preukázateľný začiatok činnosti pracovníkov vedúci k riešeniu požiadavky Objednávateľa (t.j. do nástupu Poskytovateľa na riešenie požiadavky Objednávateľa). Na účely tejto Dohody sa za začiatok činnosti bude považovať prevzatie požiadavky Poskytovateľom neautomatizovaným spôsobom v Helpdesku alebo doručením e-mailu Objednávateľovi, ak k nahláseniu došlo prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky a súčasne preukázateľné začatie riešenia požiadavky. Ak vybrané Služby v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Dohody vyžadujú ponuku Poskytovateľa, za začatie riešenia požiadavky Objednávateľa Poskytovateľom sa považuje zaslanie tejto ponuky Objednávateľovi. Doba odozvy plynie len počas doby Dostupnosti Služby podľa tejto Dohody s ďalšími výlukami jej plynutia v zmysle tejto Dohody. |
| **„Doba vyriešenia“** alebo **„Resolve time“** | znamená fix – dobu vyriešenia požiadavky Objednávateľa. Je kalkulovaná ako doba od času preukázateľného začiatku činnosti pracovníkov Poskytovateľa vedúci k riešeniu požiadavky Objednávateľa (t.j. od nástupu Poskytovateľa na riešenie požiadavky Objednávateľa), až po čas dodania jej Finálneho riešenia (fix). Doba vyriešenia plynie len počas doby Dostupnosti Služby podľa tejto Dohody. |
| **„Finálne vyriešenie (fix)“** | znamená vyriešenie požiadavky Objednávateľa (napr. odstránenie hlavnej príčiny Incidentu a uvedenie Infraštruktúry alebo jej servisovanej časti do plne funkčného a prevádzkyschopného stavu a pod.).  |
| **„Incident“** | znamená neštandardné chovanie súčasti Infraštruktúry, ktoré má za následok obmedzenie, prerušenie funkčnosti alebo nesprávne fungovanie systémov a produktov Infraštruktúry podliehajúcich poskytovaným Službám a má prípadne aj dopad na činnosti Objednávateľa. |
| **„Vada“**  | znamená akúkoľvek **(i)** vadu Služieb poskytnutých v rozpore s touto Dohodou alebo **(ii)** vadu Infraštruktúry, ktorá vznikne v dôsledku vady poskytnutých Služieb, za ktoré Poskytovateľ nesie zodpovednosť v zmysle tejto Dohody. |
| **„Kritický Incident“**  | ide o odchýlky, ktoré neumožňujú alebo značne sťažujú Objednávateľovi užívanie Infraštruktúry, alebo jej dôležitej alebo ucelenej časti takým spôsobom, že Infraštruktúra nemôže byť užívaná v rámci prevádzky Objednávateľa alebo sú porušované bezpečnostné požiadavky Objednávateľa (najmä požiadavky na kybernetickú a informačnú bezpečnosť). Ide napríklad o výpadky Infraštruktúry zapríčinené softvérovou chybou, kedy Infraštruktúra pracuje obmedzene alebo nepracuje vôbec a tým je znemožnená činnosť Objednávateľa alebo dochádza k nenapraviteľnej strate či poškodeniu údajov v rámci Infraštruktúry. |
| **„Normálny Incident“**  | ide o odchýlky, ktoré nepodstatným spôsobom ovplyvňujú funkcionality Infraštruktúry v rámci každodennej prevádzky. Ide napríklad o minoritné grafické odchýlky alebo nesprávnosti nespôsobujúce naviac prácu Poskytovateľovi v rámci jeho prevádzky, pokiaľ je tieto možné odstrániť v dohodnutých lehotách. |
| **„Prioritná požiadavka“** | znamená Požiadavku označenú Objednávateľom ako „Prioritná“ podľa vôle/želania Objednávateľa pri jej nahlásení Poskytovateľovi podľa tejto Dohody. |
| **„Normálna požiadavka“** | znamená Požiadavku označenú Objednávateľom ako „Normálna“ podľa vôle/želania Objednávateľa pri jej nahlásení Poskytovateľovi podľa tejto Dohody. |
| **„Legislatívne zmeny“** | znamená vykonávanie zásahov do Infraštruktúry potrebných na zabezpečenie jej súladu so zmenami v legislatíve, vrátane podzákonných predpisov a metodických usmernení a ďalšou právnou úpravou, ktorá sa aplikuje na Objednávateľa a jeho činnosť či prípadnými rozhodnutiami, ktoré je Objednávateľ povinný dodržiavať a uplatňovať. |
| **„on-site“** | znamená, že Služba je fyzicky poskytovaná v mieste umiestnenia Infraštruktúry. |
| **„on-line“** | znamená, že Služba je fyzicky poskytovaná vzdialeným prístupom (cez internet) bez nutnosti fyzickej prítomnosti pracovníkov Poskytovateľa v mieste umiestnenia Infraštruktúry, a to technickými prostriedkami Poskytovateľa, resp. po dohode prostriedkami Objednávateľa.  |
| **„Vlastné produkty Poskytovateľa“** alebo **„VPP“** | sú technické produkty Infraštruktúry z portfólia Poskytovateľa, ktoré Poskytovateľ vytvoril, resp. na ktoré vlastní autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva. Pri týchto produktoch sa predpokladá schopnosť plnej a komplexnej technickej a personálnej podpory zo strany Poskytovateľa. |
| **„Produkty tretích strán“** alebo **„PTS“** | sú technické produkty tretích strán, obsiahnuté v Infraštruktúre, ktoré Poskytovateľ nevytvoril a nevlastní ku nim autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva, ale má príslušné oprávnenie ich dodávať, implementovať, prípadne poskytovať na ne definovaný spôsob podpory.  |
| **„Požiadavka“** | je požiadavka na Poskytovateľa od Objednávateľa na informáciu, radu a pod. Vznik Požiadavky nie je iniciovaný výpadkom alebo obmedzením funkčnosti Infraštruktúry. |
| **„požiadavka“** | znamená súhrnný pojem pre akékoľvek požiadavky Objednávateľa na vyriešenie Incidentov, Požiadaviek, poskytnutie Drobných zmien alebo akýchkoľvek iných Služieb v zmysle tejto Dohody, vrátane požiadavky na zaslanie ponuky Poskytovateľa na poskytovanie vybranej Služby v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Dohody.  |
| **„Pracovný deň“** | znamená každý deň okrem soboty, nedele, štátneho sviatku, iného dňa pracovného pokoja podľa zákona č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov, prípadne iného dňa, o ktorom tak Objednávateľ rozhodne a takúto skutočnosť oznámi Poskytovateľovi, a to najneskôr tri (3) dni pred takýmto dňom. |
| **„Pracovná doba“** | definuje a upresňuje konkrétne pokryté hodiny v pokrytom dni vo forme „od – do“ v rámci **Prílohy č. 2** Dohody. Štandardné možnosti voľby pre tento SLA parameter v rámci Dohody sú 8:00-17:00 hod. alebo 0:00-24:00 hod. |
| **„Mimopracovná doba“** | je doba mimo Pracovnej doby. |
| **„SLA parametre“** | sú úrovne, ktoré má v rámci poskytovania Služieb dosiahnuť Poskytovateľ podľa tejto Dohody tak, ako sú určené touto Dohodou a najmä **Prílohou č. 2** tejto Dohody.  |
| **„Helpdesk“** | je jednotný kontaktný bod medzi Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle čl. 6. ods. 6.1.1. tejto Dohody, ktorý prijíma, riadi a monitoruje poskytovanie služieb. Činnosti Helpdesk-u slúžia k zberu, evidencii a riadeniu informácií potrebných pre zabezpečenie činností poskytovania Služieb, konkrétne prijímanie, spracovanie a riadenie prijatých Požiadaviek týkajúcich sa servisných služieb prijatých od Objednávateľa; riadenie riešenia Incidentov, Drobných zmien; evidencia postupu pri riešení a odstránení Incidentov, a pod.  |
| **„Hotline“** | znamená kontaktné telefónne číslo v zmysle čl. 6. ods. 6.1.2. tejto Dohody alebo e-mail v zmysle čl. 6. ods. 6.1.3. tejto Dohody na nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa na poskytovanie Služieb Poskytovateľovi. |
| **„Autorské dielo“**  | znamená:1. výsledok Služieb, ktorý je ako jedinečný výsledok tvorivej duševnej činnosti považovaný za dielo v zmysle Autorského zákona a / alebo
2. výsledok Služieb, ktorý je ako výsledok tvorivej duševnej činnosti považovaný za počítačový program v zmysle Autorského zákona,
3. výsledok Služieb, ktorý je ako výsledok tvorivej duševnej činnosti považovaný za databázu podľa § 131 Autorského zákona a / alebo výsledok Služieb, ktorý považovaný za databázu podľa § 131 Autorského zákona,
4. iný výsledok Služieb, chránený autorským právom podľa Autorského zákona.

Dielo môže byť vytvorené ako **(i)** dielo, na ktoré sa aplikuje právny režim *„zamestnaneckého diela“* (§ 90, § 91 ods. 4, § 92 Autorského zákona) (v Dohode označované tiež ako „**Zamestnanecké Dielo“**) alebo ako **(ii)** dielo, na ktoré sa aplikuje právny režim *„databázy podľa § 135 Autorského zákona“* (v Dohode označované tiež ako „**Dielo – databáza sui generis“**), ako **(iii)** dielo, na ktoré sa neaplikuje právny režim *„zamestnaneckého diela“* a ani právny režim *„databázy podľa § 135 Autorského zákona“* (v Dohode označované tiež ako „**Autorské Dielo“**).Ak sa v tejto Dohode používa pojem Dielo (širší pojem), má sa tým na mysli Zamestnanecké Dielo (užší pojem), Dielo – databáza sui generis (užší pojem) a tiež Autorské Dielo (užší pojem) alebo ktorékoľvek z nich.Ak sa v tejto Dohode používa pojem Dielo, má sa tým na mysli nielen **(i)** Dielo ako celok, ale aj **(ii)** akákoľvek časť Diela, **(iii)** akékoľvek čiastkové dielo tvoriace súčasť Diela a **(iv)** všetky vývojové štádiá Diela, pokiaľ tieto (t. j. časť Diela, čiastkové dielo a vývojové štádiá Diela) požívajú ochranu v zmysle platného Autorského zákona, **(v)** zdrojový kód Diela a strojový kód Diela a tiež **(vi)** Upgrade Diela, pokiaľ bol na základe tejto Dohody vytvorený **(vii)** Technická dokumentácia k Dielu. |
| **„Autorský zákon“** | znamená zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. |
| **„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). |
| **„Občiansky zákonník“** | znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. |
| **„Autorský zákon“** | znamená zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. |
| **„Zákon o DPH“** | znamená zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty 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 RPVS“** | Znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. |
| **„Vyššia moc“** | znamená udalosti, ktoré nie sú závislé od konania Zmluvných strán, a ktoré nemôžu Zmluvné strany ani predvídať ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karantény, pandémie, opatrenia štátnych orgánov, atď. |

* 1. Pokiaľ z kontextu Dohody výslovne nevyplýva inak, platia pre Dohodu nasledovné výkladové pravidlá:
		1. delenie tejto Dohody na články, odseky a body a vkladanie nadpisov slúži len pre ľahšiu orientáciu a definovanie odkazov v texte a nemá vplyv na vysvetľovanie alebo výklad tejto Dohody. Výrazy „Dohoda“, „v Zmluve“, „vyššie“, „nižšie“ a podobné vyjadrenia sa vzťahujú na túto Dohodu a nie iba na niektorý jej konkrétny článok, odsek alebo bod alebo inú časť a budú sa týkať aj akejkoľvek dodatočnej dohody k Dohode; odkazy na články, odseky a body uvedené v Dohode sú odkazmi na články, odseky a body Dohody,
		2. pokiaľ zo Dohody nevyplýva niečo iné, slová použité v Dohode v jednotnom čísle sa vzťahujú aj na množné číslo a naopak. Odkaz na akýkoľvek gramatický rod zahŕňa všetky ostatné gramatické rody,
		3. výraz „tretia osoba“ zahŕňa akúkoľvek fyzickú alebo právnickú osobu, združenie, nadáciu, orgán, inú entitu alebo osobu, ktorá má podľa práva akejkoľvek jurisdikcie právnu spôsobilosť, či už v plnom alebo v obmedzenom rozsahu,
		4. „písomne“, „písomný“, „písomná forma“ znamená akékoľvek vyjadrenie pozostávajúce zo slov alebo čísiel, ktoré možno čítať a reprodukovať a následne odovzdať ďalej v listinnej alebo elektronickej podobe,
		5. akékoľvek slovné spojenie obsahujúce pojmy „vrátane“, „tiež“, „najmä“ alebo iné pojmy s podobným významom, je vykladané ako názorné a neobmedzujúce (nezužujúce) zmysel a význam slov, ktoré tomuto pojmu predchádzajú,
		6. odkazy na túto Dohodu znamenajú tiež odkaz na jej prílohy,
		7. odkazy na akýkoľvek právny predpis alebo ustanovenie právneho predpisu, zákon, nariadenie, vyhlášku, smernicu, štatút, technickú normu alebo legislatívu (tak Slovenskej republiky ako aj Európskej únie) (ďalej len „**Právny predpis**“) zahrňujú odkazy na
			1. takýto Právny predpis vrátane všetkých jeho neskorších zmien, noviel, doplnkov alebo použitia podľa alebo v súlade s iným Právnym predpisom (pred dňom, v deň alebo po dni podpisu tejto Dohody),
			2. akýkoľvek Právny predpis, ktorý bol Právnym predpisom nahradený,
			3. akúkoľvek vykonávaciu legislatívu (pred dňom, v deň alebo po dni podpisu tejto Dohody) na základe takéhoto Právneho predpisu, vrátane všetkých jeho neskorších zmien, noviel doplnkov alebo použitia popísaných v bode 3.2.7.1. vyššie alebo na základe akéhokoľvek právneho predpisu popísaného v bode ‎3.2.7.2. vyššie.
1. **predmet Dohody**
	1. Poskytovateľ sa zaväzuje na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo a za podmienok dohodnutých v tejto Dohode vykonávať pre Objednávateľa počas trvania tejto Dohody nasledovné činnosti:
		1. **Bežný a pravidelný servis:** predstavuje servisné činnosti a údržbu Infraštruktúry, ktoré sú špecifikované v **Prílohe č. 2** k tejto Dohode, zahŕňajúce najmä zabezpečovanie riadnej servisnej podpory, vrátane poskytovania podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky, a to konkrétne:
			1. Užívateľská podpora a asistenčné služby pri riešení Požiadaviek používateľov,
			2. Konzultácie a metodická pomoc,
			3. Školenia,
			4. Riešenie Incidentov,
			5. Exporty dát,
			6. Správa databázy a údržba databázy,
			7. Pravidelné aktualizácie (Update a Upgrade),
			8. Profylaxia (preventívny monitoring), údržba serveru a programového vybavenia,
			9. Priebežná aktualizácia odovzdanej Dokumentácie,
			10. Iné služby podľa požiadavky Objednávateľa (Ad hoc),

(služby pod ods.4 1.1.1. až 4.1.1.9 ďalej spolu len „**Bežný a pravidelný servis**“),

* + 1. **Servis pre mimoriadne požiadavky:** predstavuje riešenie Kritických Incidentov za účelom zabezpečenia plynulosti a bezpečnosti prevádzky Infraštruktúry a riešenie Prioritných požiadaviek Objednávateľa,
		2. **Drobné zmeny:** predstavujú novú alebo zmenenú funkčnosť či vzhľad Softvéru, prípadne ďalšieho programového vybavenia v rámci Infraštruktúry a prispôsobenie požiadavkám Objednávateľa (resp. užívateľov), ktoré z hľadiska náročnosti predstavujú objem neprekračujúci tridsať (30) Človekodní za obdobie jedného (1) roka (tzn. doby trvania tejto Dohody). Drobné zmeny sú spravidla vynútené zmenami prevádzkového prostredia a potrebou udržiavania aktuálnosti prevádzky, pričom vyplývajú spravidla z Legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa (resp. jeho užívateľov). Parametre a podmienky poskytovania Drobných zmien určuje **Príloha č. 2** tejto Dohody (ďalej len „**Drobné zmeny**“),

(služby pod ods.4 1.1.. až 4.1.3. ďalej spolu len „**Služby**“).

1. **MIESTO, čAS A ROZSAH POSKYTOVANIA sLUŽIEB**
	1. **Termín plnenia Služieb:** Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Služby v čase Dostupnosti a podľa SLA parametrov v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Dohody.
	2. Doba odozvy však bude spočívať (nebude plynúť) **(i)** v rámci Mimopracovnej doby, **(ii)** počas diagnostiky nahlásenej požiadavky Objednávateľa za účelomjejozrejmenia alebo upresnenia, vrátane komunikácie s Objednávateľom za týmto účelom, **(iii)** počas diagnostiky nahlásenej požiadavky Objednávateľa za účelom predloženia ponuky (resp. odhadovaného počtu Človekohodín) zo strany Poskytovateľa pri vybraných Službách v zmysle tejto Dohody, ako aj **(vi)** v čase, od momentu oznámenia ponuky (resp. odhadovaného počtu Človekohodín) zo strany Poskytovateľa pri vybraných Službách do momentu udelenia súhlasu Objednávateľa s týmto poskytnutím Služby a s odhadovaným počtom Človekohodín.
	3. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje poskytovať Služby v čo najskoršom možnom termíne, najneskôr však v lehotách podľa **Prílohy č. 2** tejto Dohody. Služby, ktoré môžu mať vplyv na funkčnosť prevádzky Infraštruktúry sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať v časoch nenarúšajúcich alebo čo najmenej ovplyvňujúcich činnosť a prevádzku Objednávateľa. Na poskytovanie Služby v zmysle predchádzajúcej vety sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľa upozorniť aspoň dva (2) pracovné dni vopred a v prípade potreby dohodnúť si s Objednávateľom iný termín poskytovania tejto Služby. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na inom termíne poskytovania Služby, nie je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním tejto Služby v zmysle Dohody.
	4. **Miesto a spôsob poskytnutia Služieb:** Zmluvné strany sa dohodli, že miestom poskytnutia Služieb budú miesta podľa **Prílohy č. 2** Dohody. V prípade možnosti voľby spôsobu poskytovania Služby v zmysle **Prílohy č. 2** Dohody medzi on-line alebo on-site spôsobom, rozhodnutie o voľbe je vždy na Poskytovateľovi, ktorý rozhodne s ohľadom na druh Služby a konkrétny prípad.
	5. **Predpokladané množstvo:** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytne Objednávateľov jednotlivé Služby maximálne v rozsahu predpokladaného množstva podľa **Prílohe č. 3** tejto Dohody. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi odmenu len za skutočne poskytnuté Služby.
2. **NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK**
	1. **Nahlásenie**: Ak z tejto Dohody nevyplýva pre konkrétnu Službu inak, Objednávateľ môže nahlásiť požiadavku na poskytovanie Služby, u ktorej sa to predpokladá v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Dohody:
		1. prostredníctvom služby Helpdesk Poskytovateľa na adrese [●]; Poskytovateľ je povinný zriadiť prístup k službe Helpdesk bezprostredne, najneskôr do troch (3) pracovných dní, po podpise Dohody spolu s definovaním a zaškolením oprávnených osôb zo strany Objednávateľa, alebo
		2. telefonicky na tel. čísle oprávnenej osoby Poskytovateľa pre technické veci podľa **Prílohy č. 5** tejto Dohody, alebo
		3. e-mailom na e-mailovú adresu oprávnenej osoby Poskytovateľa pre technické veci podľa **Prílohy č. 5** tejto Dohody, alebo
		4. písomne na adresu: [●].
	2. Keď sú požiadavky hlásené Objednávateľom niektorým z náhradných spôsobov podľa ods. 6.1.2. – 6.1.4. tohto čl. Dohody, musí takéto hlásenie obsahovať minimálne nasledujúce informácie:
		1. dátum a čas nahlásenia požiadavky,
		2. popis požiadavky,
		3. ak ide o Požiadavku alebo Incident, ich kategóriu (tzn. Kritický alebo Normálny incident, Prioritná alebo Normálna požiadavka),
		4. požiadavka na stanovenie termínu vyriešenia požiadavky, ak nevyplývajú tieto termíny z **Prílohy č. 2** tejto Dohody,
		5. meno, telefónne číslo a e-mail zástupcu Objednávateľa / Poskytovateľa, ktorý o Incidente / Požiadavke / Drobnej zmene podá podrobnejšiu informáciu,
		6. meno, telefónne číslo a e-mail ohlasovateľa Incidentu / Požiadavke / Drobnej zmene.
	3. Pre prípad, že sú požiadavky Objednávateľa hlásené niektorým z náhradných spôsobov uvedených v ods. 6.1.2. – 6.1.4. tejto Dohody, je Poskytovateľ zároveň povinný zaevidovať všetky takéto požiadavky a ich vyriešenie aj do Helpdesku.
	4. **Potvrdenie:** Potvrdenie prijatia požiadavky Objednávateľa vykonáva Poskytovateľ prostredníctvom nástrojov služby Helpdesk. V prípade použitia iného spôsob komunikácie, potvrdenie prijatia požiadavky adresuje Poskytovateľ na adresu osoby, ktorá požiadavku nahlásila, aj na adresu osoby, ktorá má podať podrobnejšie informácie o požiadavke.
	5. **Kvalifikácia:**
		1. **Požiadaviek**: Každá Požiadavka musí byť pri jej nahlásení podľa tohto čl. Dohody zaradená Objednávateľom do kategórie **(i)** Prioritná alebo **(ii)** Normálna. Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnenie kvalifikovať Požiadavky na Prioritné a Normálne má Objednávateľ podľa svojej vôle/požiadavky tak, ako to vyplýva z ich definície v zmysle tejto Dohody. Poskytovateľ je oprávnený odporučiť Objednávateľovi rekvalifikáciu Požiadavky. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, akceptovať odporúčanie Poskytovateľa na rekvalifikáciu Požiadavky. Objednávateľ je oprávnený rekvalifikovať Požiadavku dodatočne aj podľa vlastného uváženia bez akéhokoľvek odporúčania Poskytovateľa na rekvalifikáciu Požiadavky. Zmluvné strany sa dohodli, že predloženie odporúčania na rekvalifikáciu Požiadavky zo strany Poskytovateľa nepredstavuje žiadny dôvod na prerušenie uskutočňovania Služieb zo strany Poskytovateľa alebo ktorejkoľvek z nich a ani nemá za následok spočívanie Doby odozvy alebo Doby vyriešenia.
		2. **Incidentov**: Každý Incident musí byť pri jeho nahlásení v zmysle tohto čl. Dohody zaradený Objednávateľom do kategórie **(i)** Kritický alebo **(ii)** Normálny v súlade s ich definíciou podľa tejto Dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnenie kvalifikovať Incidenty na Kritické a Normálne v závislosti od ich dopadov na funkčnosť a prevádzkyschopnosť Infraštruktúry, má Objednávateľ. Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť rekvalifikáciu Incidentu. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, akceptovať návrh Poskytovateľa na rekvalifikáciu Incidentu. Objednávateľ je oprávnený rekvalifikovať Incidenty dodatočne aj podľa vlastného uváženia bez akéhokoľvek návrhu Poskytovateľa na rekvalifikáciu Incidentu. Zmluvné strany sa dohodli, že predloženie návrhu na rekvalifikáciu Incidentu zo strany Poskytovateľa nepredstavuje žiadny dôvod na prerušenie uskutočňovania Služieb zo strany Poskytovateľa alebo ktorejkoľvek z nich a ani nemá za následok spočívanie Doby odozvy alebo Doby vyriešenia.
	6. **Stanovenie termínu požiadavky**: Na základe nahlásenie požiadavky stanovuje Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom záväzný termín vyriešenia požiadavky, ak nevyplývajú tieto termíny automaticky z **Prílohy č. 2** tejto Dohody.
	7. **Vyriešenie požiadavky**: Vyriešenie požiadavky Poskytovateľ oznámi zmenou príslušného parametra v zázname služby Helpdesk, prípadne nahlási e-mailom a telefonicky oprávnenej osobe Objednávateľa.
	8. **Kontrola funkčnosti Infraštruktúry**: Všetky funkčné zmeny, opravy, nové verzie pod. podľa tejto Dohody otestuje Poskytovateľ interne u Poskytovateľa s testovacími dátami vyhotovenými Poskytovateľom.
	9. Ak sa na tom Zmluvné strany v konkrétnom prípade výslovne dohodnú, budú Zmluvnými stranami dohodnuté funkčné zmeny, opravy, nové verzie a pod. implementované aj v testovacom prostredí vytvorenom u Objednávateľa. Objednávateľ následne na testovacích serveroch skontroluje funkčnosť Infraštruktúry, resp. programového vybavenia v rámci Infraštruktúry, ktorého sa zásah týka a informuje spätne Poskytovateľa či je jeho požiadavka vyriešená.
	10. Ak nie je požiadavka Objednávateľa vyriešená, pokračuje Poskytovateľ v jej riešení. Ak je požiadavka Objednávateľa vyriešená, vykoná Poskytovateľ synchronizáciu dotknutých aplikácií z testovacieho prostredia na produkčné prostredie u Objednávateľa.
	11. Ak sa ods. 6.9. tohto čl. Dohody neaplikuje, Zmluvné strany sa dohodli, že vyriešenie požiadavky Objednávateľa bude po otestovaní u Poskytovateľa podľa ods. 6.10 tohto čl. Dohody zavedené (nasadené) ihneď do produkčného prostredia Objednávateľa. Objednávateľ následne v rámci produkčného prostredia skontroluje funkčnosť Infraštruktúry, resp. programového vybavenia v rámci Infraštruktúry, a rovnako informuje Poskytovateľa, či je jeho požiadavka vyriešená. Ak nie je požiadavka Objednávateľa vyriešená, pokračuje Poskytovateľ v jej riešení.
	12. **Reklamácie:** Reklamácie na kvalitu Služieb, resp. Vady Služieb poskytnutých Poskytovateľom podľa tejto Dohody sa riešia obdobne ako akákoľvek iná požiadavka Objednávateľa podľa tohto čl. Dohody, pričom pre ne platí Dostupnosť, Doba odozvy a Doba vyriešenia v závislosti od druhu Vady obdobne ako pre riešenie Normálnych a Kritických Incidentov podľa **Prílohy č. 2** tejto Dohody, pokiaľ sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak. Ďalšie podrobnosti sú uvedené v čl. 9. tejto Dohody.
3. **ďalšie PRÁVA, POVINNOSTI a VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRáN**
	1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby riadne a s odbornou starostlivosťou tak, aby bola zabezpečená plná funkčnosť, prevádzkyschopnosť, bezvadnosť a (kybernetická) bezpečnosť Softvéru a jeho jednotlivých častí.
	2. **Kybernetická a informačná bezpečnosť:** Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje poskytovať Služby v súlade s Právnymi predpismi a vnútornými predpismi Objednávateľa, týkajúcimi sa kybernetickej a informačnej bezpečnosti, s ktorými bol oboznámený a dodržiavať príslušné bezpečnostné štandardy. Bezpečnosť poskytovaných Služieb a riešení, ktoré sú v ich rámci navrhované, môže Objednávateľ overiť kedykoľvek pomocou nezávislého auditu. V prípade, že výsledky nezávislého bezpečnostného auditu poukážu na porušovanie a nedostatky v oblasti bezpečnosti alebo zníženú mieru zabezpečenia Infraštruktúry, zabezpečí Poskytovateľ na svoje náklady nápravu v primeranej lehote dohodnutej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Ak sa Zmluvné strany na primeranej lehote podľa prechádzajúcej vety nedohodnú, platí lehota určená Objednávateľom. Poskytovateľ je tiež povinný najneskôr do tridsiatich (30) dní po prebratí podkladov od Objednávateľa podľa tohto čl. Dohody, oznámiť Objednávateľovi všetky skutočnosti, ktoré je potrebné nastaviť v rámci Infraštruktúry Objednávateľa za účelom riadneho poskytovania Služieb Poskytovateľom, najmä, nie však výlučne, v súlade s ods. 7.1. tohto čl. Dohody. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú a odôvodnenú súčinnosť.
	3. **Oboznámenie sa s podkladmi:** Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi všetky informácie a podklady potrebné na poskytovanie Služieb bezodkladne, najneskôr do tridsiatich (30) dní, po uzatvorení tejto Dohody, a to v lehote podľa dohody Zmluvných strán. Nesprávnosť, neúplnosť, neaktuálnosť alebo iné vady informácií a podkladov, ktoré majú alebo by mohli mať za následok Vady Služieb, je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch (3) dní odo dňa ich odovzdania Objednávateľom, písomne oznámiť Objednávateľovi. V opačnom prípade akékoľvek nároky Poskytovateľa spojené s vadami odovzdaných informácií a podkladov mu zanikajú.
	4. **Pokyny Objednávateľa:** Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb riadiť tiež pokynmi Objednávateľa.
	5. **Kontrola poskytovania Služieb:** Objednávateľ je oprávnený (nie však povinný) priebežne kontrolovať spôsob uskutočňovania Služieb Poskytovateľom, kontrolovať dodržiavanie pokynov Objednávateľa a priebežne testovať Softvér a jeho jednotlivé časti, ak bude v súlade s touto Dohodou vytvorené testovacie prostredie aj u Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný odstrániť zistené Vady bezodplatne, najneskôr do 24 hodín od okamihu zistenia a oznámenia týchto Vád Objednávateľom, pokiaľ nebude v odôvodnených prípadoch dohodnutá iná lehota. Ak Poskytovateľ neodstráni Vady  ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu Objednávateľom, Objednávateľ je oprávnený poveriť odstránením tejto Vady iný subjekt alebo zabezpečiť ich odstránenie sám. Poskytovateľ v tomto prípade bude povinný uhradiť Objednávateľovi účelne vynaložené náklady spojené s odstránením Vady plnenia.
	6. **Notifikačné povinnosti Poskytovateľa:** Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne informovať Objednávateľa o **(i)** možnostiach nových Updatov alebo Upgradov, o výhodách nových aplikácií, funkcií a/alebo modulov, ďalej o Legislatívnych zmenách súvisiacich s Infraštruktúrou alebo dátami zahrnutými v Infraštruktúre a o ostatných otázkach dôležitých pre riadne a bezvadné fungovanie a prevádzku Infraštruktúry, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako sa Poskytovateľ dozvie o týchto informáciách; a **(ii)** o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon alebo predčasné opotrebenie Infraštruktúry, a to bezodkladne, najneskôr do dvoch (2) pracovných dní odo dňa zistenia takýchto skutočností.

* 1. **Oznámenie o počte Človekohodín**: Poskytovateľ sa tiež zaväzuje písomne oznamovať Objednávateľovi do piatich (5) kalendárnych dní po skončení každého kalendárneho mesiaca počet Človekohodín strávených na poskytovaní Služieb počas predchádzajúceho kalendárneho mesiaca (ďalej len „**Oznámenie o počte Človekohodín**“). Oznámenie o pošte Človekohodín bude obsahovať najmä, nie však výlučne, označenie jednotlivých pozícií osôb Poskytovateľa, ktoré sa zúčastnili/ia na poskytovaní Služieb a k nim priradeného času stráveného vykonávaním Služieb v danom kalendárnom mesiaci. Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) dní od doručenia Oznámenia Poskytovateľa o počte Človekohodín schváliť počet oznámených Človekohodín alebo uviesť odôvodnené námietky / výhrady k ich počtu. V prípade vznesenia odôvodnených námietok / výhrad Objednávateľa k počtu oznámených Človekohodín strávených na poskytovaní Služieb počas príslušného obdobia, sa Zmluvné strany zaväzujú dospieť k vzájomného konsenzu o počte Človekohodín. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľom odsúhlasené Oznámenie o počte Človekohodín je predpokladom vzniku nároku Poskytovateľa na odmenu za Služby, podkladom pre fakturáciu Poskytovateľa v zmysle tejto Dohody a tiež obligatórnou prílohou faktúry, na základe ktorej bude Poskytovateľ účtovať odmenu podľa čl. 8 tejto Dohody.

* 1. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že do Človekohodín strávených pri poskytovaní Služieb podľa ods. 7.6. tohto čl. Dohody, za ktoré má Poskytovateľ právo na Odmenu podľa čl. 8 tejto Dohody, sa nezapočítava:
		1. čas strávený diagnostikou nahlásenej požiadavky Objednávateľa za účelomjejozrejmenia alebo upresnenia, vrátane komunikácie s Objednávateľom za týmto účelom; do Človekohodín strávených na poskytovaní Služieb patrí až samotné poskytovanie Služby po nástupe na poskytovania Služby;
		2. čas strávený diagnostikou nahlásenej požiadavky Objednávateľa za účelom predloženia ponuky (resp. odhadovaného počtu Človekohodín) zo strany Poskytovateľa pri vybraných Službách podľa tejto Dohody; do Človekohodín strávených na poskytovaní Služieb patrí až samotné poskytovanie Služby po nástupe na poskytovania Služby;
		3. čas strávený cestovaním do sídla Objednávateľa alebo na iné miesto mimo sídla Poskytovateľa za účelom poskytovania Služieb, ak Službu nebude možné poskytnúť vzdialeným prístupom (on-line); do Človekohodín strávených pri poskytovaní Služieb patrí až samotné poskytnutie Služieb na mieste samom;
		4. počet Človekohodín strávených poskytovaním Služieb presahujúci počet Človekohodín odhadovaných Poskytovateľom na poskytovanie vybraných Služieb v zmysle tejto Dohody o 10%; to neplatí v prípade Človekohodín vzniknutých navyše z dôvodu udalostí nepredvídaných v čase predloženia ponuky Poskytovateľa alebo dodatočných požiadaviek zo strany Objednávateľa, kedy bude Poskytovateľ toto navýšenie Človekohodín fakturovať Objednávateľovi v rozsahu dopredu dohodnutom a následne aj schválenom Objednávateľom v rámci Oznámenia o počte Človekohodín;
		5. počet Človekohodín presahujúci celkové predpokladané množstvo Človekohodín dohodnuté pre jednotlivé Služby podľa tejto Dohody;
		6. čas strávený odstraňovaním Vád, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ podľa čl. 9. tejto Dohody.
	2. **Súčinnosť Objednávateľa:** Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pri poskytovaní Služieb a plnení ostatných záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Dohody všetku súčinnosť, ktorú od neho možno spravodlivo a rozumne očakávať a ktorej poskytnutie bude nevyhnutné pre poskytnutie Služieb a pre plnenie ostatných záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Dohody, a to najneskôr v lehote do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia výzvy Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti Objednávateľom alebo v inej lehote dohodnutej písomne Zmluvnými stranami. Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so splnením jeho záväzku poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť podľa predchádzajúcej vety, v takom prípade sa o dobu omeškania Objednávateľa predĺži doba / lehota na uskutočňovanie tých Služieb a/alebo splnenie tých záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Dohody, na ktorých uskutočnenie alebo splnenie je poskytnutie Objednávateľovej súčinnosti nevyhnutné a potrebné.
	3. **Odmena:** Objednávateľ sa zároveň zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi odmenu za riadne a včas poskytnuté Služby vo výške a spôsobom dohodnutým v tejto Dohode.
1. **odmena a platobné podmienky**
	1. Odmena za Služby je stanovená dohodou Zmluvných strán na základe výsledku Verejného obstarávania ako ceny konečné v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
	2. **Odmena:** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má za riadne vykonanie Služieb právo na odmenu počítanú ako súčin ceny za jednu Človekohodinu podľa hodinových sadzieb špecifikovaných **v Prílohe č. 3** tejto Dohodya počtu Človekohodín potrebných na uskutočnenie Služieb v danom kalendárnom mesiaci (ďalej len „**Odmena**“). Objednávateľ má právo na Odmenu len za tie Človekohodiny, ktoré boli schválené Objednávateľom v zmysle čl. 7. tejto Dohody.
	3. **Finančný limit:** Finančný limit tejto Dohody je dohodnutý na sumu [●] EUR bez DPH (slovom [●] eur), ktorý predstavuje celkovú cenu za Služby podľa **Prílohy č. 3** tejto Dohody (ďalej len „**Finančný limit**“ alebo „**Celková cena Služieb**“). Celková cena Služieb je daná súčtom súčinov cien za jednu Človekohodinu podľa hodinových sadzieb za Služby špecifikovaných v **Prílohe č. 3** tejto Dohody a predpokladaného množstva Služieb podľa **Prílohy č. 3**.
	4. Zmluvné strany potvrdzujú, že v Odmene a Celkovej cene Služieb sú zahrnuté všetky náklady, ktoré Poskytovateľ vynaloží na uskutočňovanie Služieb, vrátane, nie však výlučne, všetkých cestovných nákladov (ak také budú vynaložené za účelom uskutočnenia takého servisného zásahu, ktorý nebude možné vykonať vzdialeným prístupom) a nákladov spojených s vyhotovením akejkoľvek Dokumentácie, ak taká bude potrebná.
	5. Ceny je možné meniť pri zmene daňových taríf podľa všeobecne záväzných predpisov, a to formou písomného dodatku k Dohode.
	6. Zmluvné strany sa dohodli na mesačnej fakturácii Odmien, a to vždy s dátumom vystavenia faktúry najneskôr do pätnástich (15) dní od skončenia príslušného kalendárneho mesiaca.
	7. Poskytovateľ sa zaväzuje doručiť Objednávateľovi faktúru, obsahujúcu všetky obsahové a formálne náležitosti stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, najneskôr do dvoch (2) pracovných dní odo dňa jej vystavenia. Obligatórnou prílohou faktúry musí byť vždy odsúhlasené Oznámenie o počte Človekohodín, za ktoré patrí Poskytovateľovi Odmena.
	8. V prípade, že faktúra neobsahuje zákonom stanovené alebo zmluvne dohodnuté náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vystavenú faktúru vrátiť Poskytovateľovi bez toho, aby sa dostal do omeškania s jej úhradou. Objednávateľ uvedie dôvody, pre ktoré vracia faktúru Poskytovateľovi. Nová tridsať (30) dňová lehota splatnosti začne plynúť až po doručení riadne vystavenej faktúry podľa tejto Dohody.
	9. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví faktúru v elektronickej forme a zašle Objednávateľovi vo forme .pdf na e-mail: [●]. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že faktúra v elektronickej podobe je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.
	10. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi Odmeny vyúčtované na základe faktúr obsahujúcich všetky obsahové a formálne náležitosti stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi a všetky povinné prílohy, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia tej ktorej faktúry Objednávateľovi (ďalej len „**Dohodnutá splatnosť**“). Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu medzi Dohodnutou splatnosťou a splatnosťou Odmien uvedenou na faktúre bude mať prednosť Dohodnutá splatnosť a na splatnosť uvedenú na faktúre sa nebude prihliadať.
	11. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi vyúčtované Odmeny bezhotovostným prevodom peňažných prostriedkov v prospech bankového účtu Poskytovateľa. Peňažný záväzok Objednávateľa je splnený poukázaním sumy ceny Služby na bankový účet Poskytovateľa.
	12. Objednávateľ neposkytuje preddavky ani zálohové platby na plnenie predmetu Dohody.
	13. **Ručenie za DPH:** Poskytovateľ vyhlasuje, že nie sú u neho dané podmienky ručenia Objednávateľa za DPH v zmysle § 69 ods. 14 v spojení s § 69b Zákona o DPH. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že vykoná všetko, aby u neho tieto podmienky nenastali. O vzniku, alebo hrozbe vzniku takýchto podmienok bude Poskytovateľ bezodkladne informovať Objednávateľa. Ak Objednávateľ zistí u Poskytovateľa podmienky ručenia Objednávateľa za DPH alebo odôvodnenú hrozbu ich vzniku, je oprávnený zadržať úhradu faktúr a to do výšky možného ručenia. Ak výšku ručenia nie je možné spoľahlivo zistiť, je Objednávateľ oprávnený zadržať celú fakturovanú sumu. Zadržanú sumu uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi až na základe preukázania úhrady DPH daňovému úradu za príslušný mesiac/štvrťrok čestným vyhlásením, že DPH uvedená na faktúre pre Objednávateľa bola v lehote splatnosti uhradená daňovému úradu, fotokópiou daňového priznania a fotokópiou výpisu o zaplatení DPH. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné nároky z plnenia Objednávateľa z dôvodu ručenia, je Objednávateľ oprávnený na základe tejto Dohody započítať s pohľadávkami Poskytovateľa. Vznik ručenia Objednávateľa za DPH Poskytovateľa, ako aj splnenie ktorejkoľvek z podmienok v zmysle § 69 ods. 14 písm. a) alebo b) Zákona o DPH u Poskytovateľa je dôvodom na odstúpenie Objednávateľa od tejto Dohody s okamžitou účinnosťou (t.j. bez poskytnutia dodatočnej lehoty).
2. **záruka a zodpovednosť za vady**
	1. Poskytovateľ zodpovedá za:
		1. právne a faktické Vady vykonaných Služieb,
		2. faktické a právne Vady Infraštruktúry vzniknuté v dôsledku vykonania alebo opomenutia vykonania Služieb,

pričom zodpovedá **(i)** za Vady v čase poskytnutia Služieb a **(ii)** Vady, ktoré vznikli alebo sa objavili počas záručných dôb podľa tohto čl. Dohody.

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nebude zodpovedať Objednávateľovi za:
		1. Vady Služieb a Infraštruktúry, ktoré boli spôsobené:
			1. Objednávateľom alebo zamestnancami Objednávateľa; to neplatí, ak by Objednávateľ alebo zamestnanci Objednávateľa alebo ktorýkoľvek z nich spôsobil predmetnú Vadu z dôvodu nesprávneho alebo nedostatočného zaškolenia alebo poučenia zo strany Poskytovateľa alebo z dôvodu nesprávneho alebo nedostatočného manuálu dodaného zo strany Poskytovateľa alebo
			2. nepredvídateľnými a neodvratnými okolnosťami predstavujúcimi tzv. Vyššiu moc, alebo
			3. integráciou služieb tretích osôb, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá, bez predchádzajúceho preukázateľného súhlasu Poskytovateľa,
			4. akýmikoľvek zásahmi tretích osôb, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá, do zdrojového kódu alebo integrity Softvéru alebo iných častí Infraštruktúry bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
		2. Vady Infraštruktúry, ktoré mala pred podpisom tejto Dohody a pred začatím poskytovania Služieb Poskytovateľom na základe tejto Dohody.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že po poskytnutí každej zo Služieb začne plynúť záručná doba pri tej časti Infraštruktúry, ktorá bola vykonaním danej Služby dotknutá, pričom dňom začatia záručnej doby bude deň vykonania tej ktorej zo Služieb a posledným dňom záručnej doby bude posledný deň 24 (dvadsaťštyrimesačnej) doby plynúcej odo dňa zániku, zrušenia alebo iného ukončenia tejto Dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade opomenutia vykonania niektorej zo Služieb začne plynúť záručná doba pri tej časti Infraštruktúry, ktorá bola vykonaním danej Služby dotknutá, dňom opomenutia poskytnutia tejto Služby (t.j. deň porušenia záväzku Poskytovateľa uskutočniť niektorú zo Služieb) a posledným dňom záručnej doby bude posledný deň 24 (dvadsaťštyrimesačnej) doby plynúcej odo dňa zániku, zrušenia alebo iného ukončenia tejto Dohody.
	3. Spôsob oznamovania Vád spôsobených vykonaním alebo opomenutím vykonania Služieb v rozpore s touto Dohodou, lehoty na posúdenie oprávnenosti reklamácie, lehoty na nastúpenie na odstránenie oznámenej vady, ako aj lehoty na odstránenie oznámenej vady, sa budú spravovať čl. 6. ods. 6.12. tejto Dohody. Odstraňovanie Vád Poskytovateľom sa nezapočítava do hodín strávených poskytovaním Služieb.
	4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade oprávnenej reklamácie Služieb, t.j. v prípade reklamácie uskutočnenej v súlade s touto Dohodou, vzniknú Objednávateľovi nižšie uvedené práva a týmto právam zodpovedajúce povinnosti Poskytovateľa:
		1. **právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie Vád:** Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude mať právo na bezplatné odstránenie Vád a všetkých následkov spôsobených Vadami v lehote podľa ods. 9.4. tejto Dohody alebo v inej primeranej lehote podľa charakteru Vady dohodnutej Zmluvnými stranami, nie však dlhšej ako 30 (tridsať) dní od uplatnenia reklamácie Vady zo strany Objednávateľa. Právu Objednávateľa na bezplatné odstránenie Vady bude zodpovedať povinnosť Poskytovateľa bezplatne odstrániť Vadu v lehote na odstránenie.
		2. **právo Objednávateľa na primeranú zľavu z Odmeny:** Zmluvné strany sa dohodli, že ak reklamovaná Vada bude neodstrániteľná a súčasne, ak následkom tohto Vady nebude nefunkčnosť Infraštruktúry ako celku ani jeho podstatnej časti, ani jej následkom nebude nevyužiteľnosť Infraštruktúry ako celku ani jeho podstatnej časti na jej určený účel, v takom prípade vznikne Objednávateľovi právo na primeranú zľavu z Odmeny. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na výške primeranej zľavy z Odmeny, v takom prípade bude výška primeranej zľavy z Odmeny určená na základe odborného posúdenia alebo znaleckého posudku, ktoré budú vypracované znalcom zapísaným v zozname znalcov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky, pričom právo výberu znalca bude mať Objednávateľ. Náklady na vypracovanie odborného posúdenia alebo znaleckého posudku budú znášať obe Zmluvné strany a to rovným dielom, pokiaľ sa nedohodnú inak. Právu Objednávateľa na poskytnutie (zaplatenie) primeranej zľavy z Odmeny bude zodpovedať povinnosť Poskytovateľa zaplatiť Objednávateľovi primeranú zľavu z Odmeny, a to do 3 (troch) dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi spolu so znaleckým posudkom preukazujúcim nárok Objednávateľa na poskytnutie (zaplatenie) primeranej zľavy a výšku tejto zľavy.
		3. **právo Objednávateľa na odstúpenie od Dohody / jej časti:** Zmluvné strany sa dohodli, že ak reklamovaná Vada bude neodstrániteľná a súčasne ak následkom tejto Vady bude nefunkčnosť Infraštruktúry ako celku ani jeho podstatnej časti, alebo jej následkom bude nevyužiteľnosť Infraštruktúry ako celku ani jeho podstatnej časti na jej určený účel, v takom prípade vznikne Objednávateľovi právo na odstúpenie od Dohody a nárok na vrátenie Odmeny zaplatenej za vadne poskytnuté Služby, resp. za Služby, ktoré spôsobili Vadu. Poskytovateľ je povinný vrátiť Objednávateľovi zaplatenú Odmenu do 3 (troch) dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi.
1. **Vlastnícke a autorské práva**
	1. Momentom odovzdania výsledku Služieb Poskytovateľom Objednávateľ nadobúda výlučné vlastnícke právo ku každému výsledku, ktorý vznikne poskytovaním Služieb alebo každému komponentu, ktorý bude dodaný Objednávateľovi v rámci poskytovania Služieb, u ktorých prichádza nadobudnutie vlastníckeho práva do úvahy.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak by na základe poskytovania Služieb bolo Poskytovateľom vytvorené Autorské dielo, Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi k Autorskému dielu momentom zhotovenia/vzniku Autorského diela, prípadne jeho jednotlivých častí, na dobu trvania majetkových práv autora Autorského diela bezodplatnú, výhradnú, územne a rozsahom neobmedzenú a prevoditeľnú licenciu na používanie Autorského diela všetkými známymi spôsobmi použitia, najmä podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Objednávateľ má zároveň právo Autorské dielo akokoľvek meniť alebo do neho zasahovať, a to sám alebo prostredníctvom tretej osoby bez osobitného súhlasu Poskytovateľa. Objednávateľ nie je povinný využiť poskytnutú licenciu ani sčasti.
	3. Poskytovateľ tiež súhlasí, aby Objednávateľ previedol udelenú licenciu na tretiu osobu alebo umožnil používanie tohto Autorského diela tretími osobami podľa svojej voľby (t.j. udeliť sublicenciu).
	4. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje a zaručuje sa, že **(i)** má príslušné oprávnenia, súhlasy alebo autorské práva alebo vykonáva autorské práva alebo práva iného duševného vlastníctva **(ii)** a/alebo má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva iného duševného vlastníctva.
	5. V prípade, že si akákoľvek tretia strana uplatní akýkoľvek oprávnený nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo práv iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto Dohodou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
		1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti;
		2. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/ vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby;
		3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
	6. Licenčné oprávnenia Objednávateľa k PTS, upravené v osobitných licenčných podmienkach daného výrobcu tohto softvéru, sa spravujú týmito licenčnými podmienkami, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi odovzdať bezodkladne.
	7. Objednávateľ zároveň udeľuje Poskytovateľovi súhlas na použitie Infraštruktúry (vrátane zásahu do zdrojového a strojového kódu Softvéru) výlučne spôsobom a v rozsahu, ktorý je nevyhnutne potrebný na poskytovanie Služieb. Súhlas Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety trvá po dobu trvania tejto Dohody. Poskytovateľ nesmie použiť Infraštruktúru v rozpore s touto Dohodou a ani neoprávnene zasiahnuť do majetkových práv Objednávateľa k Infraštruktúre.
	8. Objednávateľ si tiež vyhradzuje vlastníctvo k akýmkoľvek dátam, bezpečnostným elementom, bezpečnostným kľúčom, informáciám, textom, nákresom a iným dátam, ktoré **(i)** sa nachádzajú v Infraštruktúre (najmä v Softvéri) alebo **(ii)** boli poskytnuté Poskytovateľovi zo strany Objednávateľa alebo ním poverenej tretej osoby pre účely plnenia predmetu tejto Dohody na hmotnom alebo elektronickom nosiči alebo **(iii)** Poskytovateľ generoval, zbieral, spracovával, ukladal do databázy, extrahoval z databázy alebo prenášal v súvislosti s plnením predmetu Dohody v rámci poskytovania Služieb (ďalej spoločne len „**Dáta**“). Pre účely plnenia predmetu tejto Dohody Poskytovateľ je oprávnený mať prístup alebo inak nakladať s Dátami za účelom poskytovania Služieb Poskytovateľom, a to len počas doby trvania tejto Dohody. Na žiadosť Objednávateľa a podľa jeho inštrukcií sa Poskytovateľ zaväzuje kedykoľvek **(i)** odovzdať Dáta Objednávateľovi vo forme ním požadovanej alebo **(ii)** príslušné Dáta zničiť. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety tejto Dohody trvá aj po skončení Dohody.
2. **mlčanlivosť**
	1. Dôvernými informáciami na účely tejto Dohody sú:
		1. všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré boli sprístupnené Objednávateľom Poskytovateľovi v rámci plnenia predmetu Dohody, alebo s ktorými sa Poskytovateľ pri plnení predmetu Dohody oboznámi iným spôsobom (a to najmä, nie však výlučne, zdrojové a hash kódy k Softvéru, Dokumentácia, atď.),
		2. skutočnosti, informácie a údaje, s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe Poskytovateľovi ako s dôvernými a
		3. akékoľvek iné skutočnosti, informácie a údaje, z povahy ktorých je zrejmé pre osobu postupujúcu s odbornou starostlivosťou, že sú dôverné, a to bez ohľadu na spôsob ich poskytnutia, zaznamenania alebo uchovávania; tzn. rovnaká ochrana sa poskytuje skutočnostiam, informáciám a údajom zachyteným na hmotnom a nehmotnom substráte, informáciám vyjadreným ústne alebo písomne, aj bez ohľadu na to, či sú ako dôverné výslovne označené;

(ďalej len „**Dôverné informácie**“).

* 1. Na účely tejto Dohody sa budú v súlade s ods. 11.1. tohto čl. Dohody za Dôverné informácie považovať najmä nasledovné informácie:
		1. všetky informácie, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi pred uzavretím tejto Dohody alebo ktoré sa Poskytovateľ akokoľvek a z akéhokoľvek zdroja dozvedel o Objednávateľovi a o jeho činnosti pred uzavretím tejto Dohody,
		2. všetky informácie, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi po uzavretí tejto Dohody za účelom plnenia záväzkov Zmluvných strán podľa tejto Dohody alebo pri plnení záväzkov Zmluvných strán podľa tejto Dohody,
		3. všetky informácie, ktoré sa Poskytovateľ akokoľvek a z akéhokoľvek zdroja dozvedel o Objednávateľovi a o jeho činnosti po uzavretí tejto Dohody za účelom plnenia záväzkov Zmluvných strán podľa tejto Dohody a / alebo pri plnení záväzkov Zmluvných strán podľa tejto Dohody,
		4. všetky informácie o predmete tejto Dohody, predovšetkým, nie však výlučne, informácie o Softvéri, jeho jednotlivých častiach a parametroch Softvéru,
		5. všetky informácie, ktoré sa pri plnení záväzkov podľa tejto Dohody v akejkoľvek súvislosti s touto Dohodou, Poskytovateľ dozvedel o tretích osobách, vrátane, nie však výlučne, akýchkoľvek informácií, dát a údajov spracúvaných v Softvéri alebo prostredníctvom Softvéru ako počítačového programu,
		6. klientské databázy, databázy zamestnancov, databázy obchodných partnerov Poskytovateľa, informácie tvoriace predmet obchodného tajomstva Poskytovateľa (§ 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov), bankového tajomstva Poskytovateľa (§ 91 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov), daňového tajomstva Poskytovateľa (§ 11 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov), telekomunikačného tajomstva Poskytovateľa (§ 63 zákona č. 351/2011 o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov), poštového tajomstva Poskytovateľa (§ 10 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov), osobné údaje dotknutých osôb, ktoré spracúva Objednávateľ, či už v pozícii prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa alebo ďalšieho sprostredkovateľa (článok 4, ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“).
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade pochybností, či určitá informácia patrí medzi Dôverné informácie alebo nie, bude platiť fikcia, že predmetná informácia patrí medzi Dôverné informácie.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že **(i)** Dôverné informácie nesprístupní žiadnej tretej osobe, ani ich nevyužije v rozpore s touto Dohodou ani za iným účelom, než na ktorý sa Dôverné informácie poskytli a súčasne **(ii)** zabezpečí, aby zamestnanci Poskytovateľa, obchodní partneri Poskytovateľa, zástupcovia Poskytovateľa a poradcovia Poskytovateľa, subdodávatelia Poskytovateľa Dôverné informácie nesprístupnili žiadnej tretej osobe, ani ich nevyužili v rozpore so Dohodou ani za iným účelom, než na ktorý sa Dôverné informácie pôvodne poskytli (ďalej len „**Povinnosť zachovávania mlčanlivosti**“). Výnimky z Povinnosti zachovávania mlčanlivosti sú uvedené v bode ‎11.6. Dohody.
	4. Povinnosť zachovávania mlčanlivosti Poskytovateľa bude trvať aj po skončení alebo zániku tejto Dohody. Zmluvné strany sa za účelom vylúčenia akýchkoľvek pochybností dohodli, že skončenie alebo zánik tejto Dohody nebude mať žiadny dopad na existenciu a účinnosť tohto článku Dohody, ktorého platnosť a účinnosť bude trvať aj po skončení alebo zániku tejto Dohody (vrátane zániku Dohody v dôsledku odstúpenia od Dohody).
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť zachovávania mlčanlivosti sa nebude vzťahovať na Dôverné informácie:
		1. ktoré už sú v deň podpisu tejto Dohody verejne známe, alebo ktoré je možné získať už v deň podpisu tejto Dohody z bežne dostupných informačných prostriedkov,
		2. ktoré sa stanú po podpise tejto Dohody verejne známymi, alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
		3. pri ktorých bude mať Poskytovateľ povinnosť sprístupniť Dôverné informácie, ktorá mu bude uložená Právnym predpisom alebo na základe povinnosti uloženej postupom na základe Právneho predpisu,
		4. ktoré Poskytovateľ sprístupní subdodávateľom Poskytovateľa, zamestnancom Poskytovateľa, obchodným partnerom Poskytovateľa, zástupcom Poskytovateľa a poradcom Poskytovateľa, ak bude splnená podmienka, že Poskytovateľ zabezpečí, aby tieto osoby chránili Dôverné informácie v rozsahu Poskytovateľovej povinnosti zachovávania mlčanlivosti alebo ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe Právnych predpisov,
		5. pri ktorých Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi predchádzajúci písomný súhlas na ich sprístupnenie tretím osobám alebo na ich iné použitie,
		6. ktoré Poskytovateľ sprístupnil tretím osobám v rozsahu nevyhnutnom a potrebnom na uskutočnenie úkonov zamýšľaných touto Dohodou.
	6. Zmluvné strany sa dohodli, že výnimky z Povinnosti zachovávania mlčanlivosti uvedené v bode ‎11.6. Dohody je potrebné vykladať reštriktívne a je možné ich uplatňovať len v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu, pre ktorý sa tá ktorá výnimka aplikuje.
	7. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej sedem (7) dní **(i)** vopred písomne informovať Objednávateľa o budúcom (očakávanom) sprístupnení Dôverných informácií, na ktoré sa podľa bodu ‎11.6. tohto článku Dohody nevzťahuje Povinnosť zachovávania mlčanlivosti a súčasne **(ii)** poskytnúť Objednávateľovi takú súčinnosť, akú od Poskytovateľa možno rozumne očakávať, za tým účelom, aby Objednávateľ mohol v prípade potreby zasiahnuť a uskutočniť potrebné opatrenia ešte pred sprístupnením Dôverných informácií.
	8. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku Dohody, Objednávateľ má právo:
		1. požadovať okamžité vrátenie všetkých Dôverných informácií,
		2. zabezpečiť si neodkladné opatrenie za účelom zabránenia takého porušenia alebo iným spôsobom vymôcť plnenie povinností v zmysle tejto Dohody,
		3. usilovať sa o akúkoľvek inú nápravu prostriedkami dostupnými v zmysle právnych predpisov alebo v zmysle zásad spravodlivosti.
	9. Poskytovateľ je zároveň povinný oznámiť Objednávateľovi každú neoprávnenú manipuláciu s Dôvernými informáciami na svojej strane alebo na strane inej osoby ihneď potom, ako túto skutočnosť zistí a zaväzuje sa vyvinúť v spolupráci s Objednávateľom maximálne úsilie na to, aby sa odstránili následky takejto neoprávnenej manipulácie, aby sa zabránilo ďalšej neoprávnenej manipulácii a tiež sa zabezpečili a obnovili všetky opatrenia potrebné na ochranu Dôverných informácií v zmysle tejto Dohody.
	10. Po zániku Dohody je Poskytovateľ povinný bezodkladne vrátiť Objednávateľovi a následne zničiť všetky materiály obsahujúce Dôverné informácie a všetky ich kópie, ako aj všetky analýzy, porovnania, poznámky, štúdie, memorandá alebo dokumenty v rozsahu, v ktorom obsahujú, odrážajú alebo vyplývajú z Dôverných informácií. V rozsahu materiálov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ taktiež povinný vymazať všetky Dôverné informácie zo všetkých počítačov, dátových nosičov alebo iných zariadení, ktoré sú schopné uchovávať takéto informácie, a ktoré sú v držbe alebo pod kontrolou Poskytovateľa. Poskytovateľ je taktiež povinný zabezpečiť, aby akékoľvek oprávnené tretie osoby, ktorým boli Dôverné informácie Poskytovateľom sprístupnené, urobili to isté. Poskytovateľ je oprávnený ponechať si Dôverné informácie v rozsahu potrebnom na naplnenie požiadaviek právnych predpisov alebo nariadení príslušných orgánov alebo pre účely obrany alebo vedenia sporu vyplývajúceho z tejto Dohody.
1. **OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**
	1. Zmluvné strany berú na vedomie, že v prípade, ak pri plnení predmetu Dohody bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb Poskytovateľom ako sprostredkovateľom v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa, bude sa toto spracúvanie osobných údajov spravovať týmto článkom Dohody.
	2. Objednávateľ ako prevádzkovateľ týmto v zmysle čl. 28 ods. 3 GDPR poveruje Poskytovateľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov na účely plnenia predmetu Dohody a plnenia iných povinností, ktoré Poskytovateľovi vyplývajú z tejto Dohody, a to po dobu trvania Dohody alebo po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie zlučiteľného účelu spracúvania uvedených osobných údajov.
	3. Kategóriou dotknutých osôb sú nájomcovia hrobových miest, zamestnanci, dodávatelia, štatutári Objednávateľa a typy spracúvaných osobných údajov sú bežné osobné údaje (napr. meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, dátum úmrtia, číslo občianskeho preukazu alebo iného identifikačného dokladu, pracovná pozícia, obchodné meno, IČO, miesto podnikania (pri SZČO), podpis, e-mailová adresa, telefónne číslo.
	4. V rozsahu, v akom bude Poskytovateľ konať ako sprostredkovateľ a spracúvať osobné údaje v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa, bude Poskytovateľ:
		1. dodržiavať všetky požiadavky príslušných Právnych predpisov na ochranu osobných údajov, vrátane GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov;
		2. spracúvať osobné údaje iba v rozsahu nevyhnutnom na plnenie predmetu podľa tejto Dohody a iba na základe zdokumentovaných pokynov Objednávateľa, s výnimkou prípadov, keď nutnosť spracúvania údajov vyplýva z požiadaviek platných právnych predpisov. V prípade, keď povinnosť Poskytovateľa spracúvať osobné údaje vyplýva zo zákona, Poskytovateľ elektronickou formou informuje Objednávateľa o tejto zákonnej povinnosti pred začatím spracúvania, pokiaľ to nie je platnými Právnymi predpismi zakázané;
		3. povinný neprenášať žiadne osobné údaje mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, tretej strane alebo medzinárodnej organizácii bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
		4. povinný v zmysle § 79 Zákona o ochrane osobných údajov zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku; porušenie tejto povinnosti je sankcionovateľné podľa § 104 Zákona o ochrane osobných údajov a podľa § 247 Trestného zákona (Poškodenie a zneužitie záznamu na nosiči informácií) a § 374 Trestného zákona (Neoprávnené nakladanie s osobnými údajmi);
		5. povinný umožniť prístup k osobným údajom iba svojim zamestnancom, ktorí potrebujú prístup k osobným údajom za účelom plnenia predmetu tejto Dohody, a ktorí sú povinní zachovávať dôvernosť a bezpečnosť informácií; Poskytovateľ je povinný zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u Poskytovateľa alebo Objednávateľa (vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb, ak nejaké sú). Povinnosť mlčanlivosti musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona;
		6. po zohľadnení povahy spracúvania v čo najväčšej miere pomáha Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby;
		7. bezodkladne informovať Objednávateľa o prijatí žiadosti dotknutej osoby týkajúcej sa jej osobných údajov, najneskôr však do 24 hodín od prijatia žiadosti, a zároveň neodpovedať na takúto žiadosť;
		8. na žiadosť Objednávateľa poskytovať informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov, aby umožnil Objednávateľovi dodržiavať príslušné právne predpisy na ochranu osobných údajov, vrátane GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov;
		9. byť súčinný Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi pri zabezpečení plnenia povinností podľa článkov 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Poskytovateľovi ako sprostredkovateľovi;
		10. zaviesť a uplatňovať primerané technické a organizačné opatrenia vyžadované podľa článku 32 GDPR a/alebo ďalších právnych predpisov na ochranu osobných údajov, berúc do úvahy (i) najnovšie poznatky, (ii) náklady na zavedenie, (iii) charakter, rozsah a účel spracúvania s cieľom zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti zodpovedajúcu riziku porušenia práv a slobôd dotknutých osôb;
		11. po zániku tejto Dohody bezodkladne vymazať alebo vrátiť všetky osobné údaje Objednávateľovi a odstrániť existujúce kópie, pokiaľ zákon nevyžaduje uchovanie osobných údajov;
		12. poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností uvedených v tomto článku, týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, pričom Poskytovateľ za týmto účelom umožní vykonanie auditov alebo kontrol zo strany Objednávateľa alebo iného audítora, povereného Objednávateľom;
		13. povinný bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nezapojiť do spracúvania osobných údajov žiadneho ďalšieho sprostredkovateľa. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa s ďalším sprostredkovateľom, bude Poskytovateľ sám zodpovedný za konania alebo opomenutia takýchto ďalších sprostredkovateľov.
		14. Objednávateľ týmto zároveň súhlasí so zapojením nasledovných ďalších sprostredkovateľov (tzv. sub-sprostredkovateľov):

[●]

* + 1. Poskytovateľ je povinný so svojimi sub-sprostredkovateľmi uzatvoriť písomné Dohody, v ktorých sa im uložia rovnaké alebo prísnejšie povinnosti ochrany osobných údajov ako sú uložené Poskytovateľovi v tejto Dohode (najmä, ale nielen poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických, organizačných a personálnych opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky zákona o ochrane osobných údajov a GDPR a tiež záväzok mlčanlivosti). V prípade, ak Objednávateľ namieta voči osobe ďalšieho sprostredkovateľa, je Poskytovateľ povinný bezodkladne ukončiť spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb prostredníctvom namietaného sub-sprostredkovateľa. Ďalší sprostredkovatelia Poskytovateľa sú povinní umožniť Poskytovateľovi vykonanie kontroly dodržiavania pravidiel ochrany osobných údajov a na požiadanie Objednávateľa oznámiť akékoľvek informácie preukazujúce plnenie povinností stanovených v tejto Dohode a v právnych predpisoch na ochranu osobných údajov;
		2. povinný po zistení porušenia ochrany osobných údajov, ktoré mu boli zverené Objednávateľom, bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od zistenia porušenia, oznámiť porušenie Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný zdokumentovať akékoľvek porušenie ochrany osobných údajov vrátane okolností takého porušenia, jeho dôsledkov a prijatých nápravných opatrení. Poskytovateľ je povinný okamžite poskytnúť Objednávateľovi, na jeho žiadosť, dokumentáciu uvedenú v predchádzajúcej vete. Bez predchádzajúcej Dohody s Objednávateľom a pokynu od Objednávateľa nebude Poskytovateľ informovať o porušení ochrany osobných údajov dotknuté osoby, ani kontrolný orgán;
		3. povinný nahradiť akékoľvek škody spôsobené Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa ako sprostredkovateľa pri spracúvaní osobných údajov podľa čl. 82 GDPR.
		4. Porušenie, nerešpektovanie alebo obchádzanie povinnosti podľa tohto článku Dohody, alebo konkrétnych bezpečnostných opatrení prijatých Objednávateľom bude na strane Poskytovateľa právne kvalifikované ako podstatné porušenie tejto Dohody, ak v dôsledku tohto konania vzniklo Objednávateľovi vysoké riziko pre práva a slobody dotknutých osôb alebo vznikla dotknutej osobe akákoľvek vážnejšia majetková, či nemajetková ujma, alebo ak išlo o závažné porušenie interne záväzných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ preukázateľne oboznámený, ktoré oprávňuje Objednávateľa od Dohody okamžite odstúpiť.
	1. Informácie o spracúvaní osobných údajov u Objednávateľa je možné nájsť v čl. XX. VOP. Uvedené je zároveň splnením informačnej povinnosti prevádzkovateľa vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle článku 13. a 14. GDPR. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa so spracúvaním osobných údajov u Objednávateľa oboznámil, týmto informáciám v celom rozsahu porozumel a zaväzuje sa bez zbytočného odkladu po podpise tejto Dohody oboznámiť aj ostatné dotknuté osoby (svojich zamestnancov, zástupcov a pod.) s informáciami o spracúvaní ich osobných údajov u Objednávateľa.
1. **Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora A PROTIKORUPČNÉ DOJEDNANIA**
	1. **Subdodávatelia**: Pre účely tohto článku Dohody sa pod pojmom „*priamy subdodávateľ*“ rozumie subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 5 ZVO.
	2. Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas svojich priamych subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného Poskytovateľa. Súhlas Objednávateľa s uzatvorením akejkoľvek zmluvy s priamym subdodávateľom ani jej uzatvorenie nezbavuje Poskytovateľa žiadneho z jeho záväzkov, vyplývajúcich z tejto Dohody.
	3. Poskytovateľ je oprávnený a zároveň povinný plniť predmet tejto Dohody sám alebo prostredníctvom priamych subdodávateľov, ktorí sú uvedení v zozname priamych subdodávateľov, ktorý tvorí **Prílohu č. 4** tejto Dohody (Zoznam priamych subdodávateľov) (ďalej aj len „**Zoznam priamych subdodávateľov**“) alebo ktorí boli odsúhlasení Objednávateľom v ustanovení tohto článku Dohody.
	4. Poskytovateľ je oprávnený počas trvania tejto Dohody zmeniť priameho subdodávateľov, uvedeného v Zozname priamych subdodávateľov alebo doplniť nového priameho subdodávateľa do Zoznamu priamych subdodávateľov len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V písomnej žiadosti o udelenie súhlasu je Poskytovateľ povinný uviesť všetky údaje uvedené v Zozname priamych subdodávateľov. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do desiatich (10.) kalendárnych dní odo dňa obdržania úplnej žiadosti o súhlas, v ktorom, v prípade neudelenia súhlasu, uvedie príslušné dôvody.
	5. Ak Objednávateľ zistí, že priamy subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť plnenia riadne, môže od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za priameho subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný žiadosti o náhradu vyhovieť najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa, inak sa má za to, že príslušný predmet plnenia bude plniť sám. Požiadavka Objednávateľa na zmenu priameho subdodávateľa podľa tohto bodu Dohody nemá vplyv na povinnosť Poskytovateľa plniť predmet Dohody riadne a včas.
	6. Ak počas plnenia tejto Dohody dôjde k zmene v priamych subdodávateľov, Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi aktuálny Zoznam priamych subdodávateľov do piatich (5.) pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy s novým priamym subdodávateľom (doplnenie priameho subdodávateľa do zoznamu priamych subdodávateľa) alebo odo dňa skončenia Dohody s priamym subdodávateľom (vynechanie priameho subdodávateľa zo zoznamu priamych subdodávateľov bez náhrady). Aktuálny Zoznam priamych subdodávateľov bude predložený v rozsahu podľa **Prílohy č. 4** tejto Dohody. Na požiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi preukázať deň uzatvorenia zmluvy s novým priamym subdodávateľom alebo deň skončenia zmluvy s priamym subdodávateľom, predložením originálu príslušnej zmluvy alebo dokumentu o ukončení Dohody, do 5 (slovom: piatich) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.
	7. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o priamom subdodávateľovi, a to najneskôr do desiatich (10.) dní od kedy sa o zmene dozvedel. Pod pojmom údaje o priamom subdodávateľovi sa chápu údaje uvedené v **Prílohe č. 4** tejto Dohody.
	8. **Register partnerov verejného sektora:** Pre účely tohto článku Dohody sa pod pojmom „*subdodávateľ v ktoromkoľvek rade*“ rozumie subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. Zákona o RPVS, ktorý je partnerom verejného sektora.
	9. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania Dohody a počas celej doby jej platnosti a účinnosti:
		1. je/bude zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o RPVS, ak sa na neho daná povinnosť vzťahuje,
		2. každý jeho priamy subdodávateľ, ktorý je partnerom verejného sektora a subdodávateľ v ktoromkoľvek rade, je/bude zapísaný v registri partnerov verejného sektora,
		3. jeho konečným užívateľom výhod, zapísaným v registri partnerov verejného sektora a ani konečným užívateľom výhod jeho priameho subdodávateľa, ktorý je partnerom verejného sektora a ani subdodávateľa v ktoromkoľvek rade, nie je/nebude osoba uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) ZVO,
		4. má/bude mať ako partner verejného sektora alebo má/bude mať osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre Poskytovateľa v zmysle § 2 ods. 7 písm. c) Zákona o RPVS (ďalej len „**oprávnená osoba v zmysle RPVS**“), splnené všetky povinnosti, ktoré pre Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu v zmysle RPVS vyplývajú zo Zákona o RPVS.
	10. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznámiť jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora, alebo že jeho konečným užívateľom výhod, zapísaným v registri partnerov verejného sektora, sa stala osoba uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) ZVO, najneskôr do piatich (5.) dní odo dňa vykonania výmazu z registra partnerov verejného sektora alebo okamihu, kedy sa jeho konečným užívateľom výhod stala osoba uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) ZVO.
	11. Po dobu omeškania Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo oprávnenej osoby v zmysle RPVS so splnením niektorej povinnosti podľa Zákona o RPVS, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto Dohody až do splnenia povinnosti Poskytovateľa, resp. oprávnenej osoby v zmysle RPVS.
	12. **Protikorupčné dojednania.** Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody, ktoré by spôsobilo, že by Zmluvné strany alebo osoby ovládané Zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
	13. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje, že neponúkne, neposkytne, ani sa nezaviaže poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene inej Zmluvnej strany, a rovnako neprijme, ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene inej Zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
	14. Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne informovať druhú Zmluvnú stranu, pokiaľ si bude vedomá alebo bude mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto Dohody.
2. **SANKCIE**
	1. V prípade, že Poskytovateľ poruší povinnosti podľa čl. 5. ods. 5.1. Dohody okrem prípadu podľa ods. 14.2. tohto čl. Dohody *(poskytnúť Služby v termíne alebo v lehote podľa Dohody),* Objednávateľovi vznikne voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR (slovom: jednosto eur) za každú aj začatú hodinu omeškania.
	2. V prípade, že Poskytovateľ poruší povinnosti podľa čl. 5. ods. 5.1. Dohody *vyriešiť Prioritnú požiadavku alebo* *odstrániť Kritický Incident v lehote podľa Prílohy č. 2 tejto Dohody,* Objednávateľovi vznikne voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 150,- EUR (slovom: stopäťdesiat eur) za každú aj začatú hodinu omeškania.
	3. V prípade, že Poskytovateľ poruší povinnosti podľa čl. 7 ods. 7.2. *(povinnosti ohľadom kybernetickej a informačnej bezpečnosti)* alebo čl. 16. ods. 16.9. Dohody *(splnenie Osobitných povinností Poskytovateľa),* Objednávateľovi vznikne voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie povinnosti.
	4. V prípade, že Poskytovateľ poruší povinnosti podľa čl. 9. ods. 9.4. a 9.5.1. Dohody *(odstrániť Vady v termíne alebo v lehote podľa Dohody),* Objednávateľovi vznikne voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR (slovom: jednosto eur) za každú aj začatú hodinu omeškania.
	5. Za každé jednotlivé porušenie povinností Poskytovateľa týkajúcich sa *ochrany dôverných informácií* podľa čl. 11. Dohody a/alebo *ochrany osobných údajov* podľa čl. 12. tejto Dohody vzniká Objednávateľovi voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR (slovom: desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie povinnosti.
	6. Objednávateľ vyzve Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty prostredníctvom písomnej výzvy. Zmluvná pokuta je splatná do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie. Uhradenie zmluvnej pokuty nezbavuje Poskytovateľa povinnosti splniť svoje záväzky.
	7. Dojednaniami o zmluvnej pokute nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, a to v plnom rozsahu vzniknutej škody.
3. **ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**
	1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto Dohody v zmysle príslušných právnych predpisov, ak nie je v tejto Dohode uvedené inak.
	2. Nebezpečenstvo škody na výsledku Služieb prechádza na Objednávateľa okamihom jeho prebratia Objednávateľom podľa tejto Dohody.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje tiež uhradiť Objednávateľovi všetky sankcie, ktoré budú Objednávateľovi uložené v dôsledku Vád alebo omeškania spôsobeného Poskytovateľom. Poskytovateľ je zároveň povinný všetky nedostatky bezplatne odstrániť v lehote stanovenej Objednávateľom, právnymi predpismi alebo príslušným orgánom.
	4. Po dobu trvania tejto Dohody Poskytovateľ zároveň zodpovedá Objednávateľovi za škody na dokladoch a veciach prevzatých od Objednávateľa za účelom plnenia povinností v zmysle tejto Dohody. Poskytovateľ plne zodpovedá najmä za zničenie, poškodenie, krádež alebo stratu dokladov a vecí, ako aj za použitie informácií obsiahnutých v dokladoch, ktoré by mohlo ohroziť alebo poškodiť dobré meno Objednávateľa.
	5. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie v plnení svojich záväzkov alebo ich nesplnenie, pokiaľ toto omeškanie alebo nesplnenie bolo spôsobené Vyššou mocou alebo konaním či opomenutím zo strany Zmluvného partnera (napr. neodovzdaním podkladov alebo ich oneskoreným odovzdaním, odovzdaním neúplných, nesprávnych alebo nepravdivých informácií a dokumentov).
	6. Ak nastanú skutočnosti, ktoré jednej alebo obom Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne znemožnia plnenie ich povinností podľa tejto Dohody, sú povinné sa o tom bez zbytočného odkladu navzájom informovať. Obidve Zmluvné strany sa zaväzujú spoločne podniknúť všetky kroky k prekonaniu skutočností vedúcich k znemožneniu plnenia tejto Dohody.
4. **TRVANIE DOHODY A UKONČENIE DOHODY**
	1. Táto Dohoda sa uzatvára na jeden (1) rok odo dňa účinnosti Dohody alebo do vyčerpania Finančného limitu podľa čl. 8. ods. 8‎.3. tejto Dohody podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že nad rámec spôsobov zániku, zrušenia alebo iného ukončenia tejto Dohody na základe príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka je možné ukončiť túto Dohodu aj na základe:
		1. písomnej dohody Zmluvných strán, a to dňom podpisu tejto dohody oboma Zmluvnými stranami, ak sa Zmluvné strany v rámci tejto dohody nedohodnú na inom dátume ukončenia Dohody,
		2. písomnej výpovede podľa tohto článku Dohody,
		3. písomného odstúpenia od tejto Dohody zo zmluvných dôvodov uvedených v tomto článku Dohody, prípadne v iných ustanoveniach Dohody.
	3. Zmluvné strany sa dohodli, že ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená vypovedať túto Dohodu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je na základe dohody Zmluvných strán určená nasledovne: **(i)** ak bude Dohoda ukončená výpoveďou zo strany Objednávateľa, výpovedná doba je jeden (1) mesiac, **(ii)** ak bude Dohoda ukončená výpoveďou zo strany Poskytovateľa, výpovedná doba je šesť (6) mesiacov. Výpovedné doby podľa predchádzajúcej vety začnú plynúť v deň doručenia výpovede tejto Dohody Zmluvnej strane, ktorej je výpoveď adresovaná.
	4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so splnením záväzku zaplatiť Odmenu alebo akúkoľvek jej časť a uvedené porušenie neodstráni ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu na to Poskytovateľom v písomnej výzve, ktorá nebude kratšia ako 30 (tridsať dní).
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody, ak:
		1. Poskytovateľ bude v omeškaní s uskutočňovaním Služieb alebo ktorejkoľvek z nich a ak tento nedostatok neodstráni ani v dodatočnej lehote troch (3) dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa,
		2. porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa čl. 11. Dohody *(mlčanlivosť vo vzťahu k Dôverným informáciám)*;
		3. ak sa preukáže, že Poskytovateľ v rámci procesu Verejného obstarávania, ktorého výsledkom je uzatvorenie tejto Dohody, predložil nepravdivé doklady alebo uviedol nepravdivé, neúplné alebo skreslené údaje;
		4. ďalšie prípady v zmysle tejto Dohody.
	6. Objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť tiež v prípadoch, že:
		1. dôjde k podaniu návrhu na Poskytovateľa ktorým sa začne konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení (ďalej len „**Insolvenčný návrh**“); to neplatí ak Poskytovateľ predložením listinných dokladov preukáže, že (i) voči veriteľskému Insolvenčnému návrhu uplatnil príslušné prostriedky nápravy (najmä vyjadrenie o preukázaní platobnej schopnosti Poskytovateľa) a zároveň predmetom Insolvenčného návrhu sú pohľadávky iné ako (a) pohľadávky na náhradu škody a / alebo vydanie bezdôvodného obohatenia alebo (b) pohľadávky, ktoré za posledných šesť (6) mesiacov patrili jednému veriteľovi; alebo (ii) ak Poskytovateľ preukáže, že pohľadávky, na základe ktorých bol Insolvenčný návrh založený, Poskytovateľ v lehote na preukázanie platobnej schopnosti uhradil. Objednávateľ je taktiež oprávnený od Dohody odstúpiť v prípade, ak bol vo vzťahu k Poskytovateľovi poverený správca konkurznej podstaty vypracovaním reštrukturalizačného posudku;
		2. Poskytovateľ vstúpil do likvidácie;
		3. ak bude Poskytovateľovi právoplatným rozhodnutím súdu uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní;
		4. Poskytovateľ stratil oprávnenie na vykonávanie podnikateľskej činnosti alebo iné oprávnenie potrebné pre účely plnenia predmetu tejto Dohody;
		5. nastanú dôvody podľa § 19 ZVO alebo § 15 Zákona o RPVS.
		6. okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka alebo okolnosť Vyššej moci trvá po dobu dlhšiu ako 30 (tridsať) kalendárnych dní.
	7. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od tejto Dohody zo zmluvných dôvodov alebo zo zákonných dôvodov nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného odstúpenia Zmluvnej strane, ktorej je odstúpenie adresované. Odstúpením od tejto Dohody nie sú dotknuté nároky, ktoré vznikli do dňa účinnosti odstúpenia alebo ustanovenia ktoré podľa svojho charakteru majú pretrvávať aj po ukončení Dohody alebo čiastkovej Dohody odstúpením (napr. Mlčanlivosť).
	8. V prípade ukončenia Dohody odstúpením si Zmluvné strany nie sú povinné vrátiť prebraté a zároveň zaplatené plnenie, ktoré im bolo poskytnuté druhou Zmluvnou stranou pred odstúpením od tejto Dohody, pokiaľ nebude zo strany Objednávateľa rozhodnuté inak.
	9. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade zániku, zrušenia alebo iného ukončenia tejto Dohody vzniknú Poskytovateľovi nasledovné povinnosti:
		1. **Odovzdanie zdrojových kódov:** povinnosť odovzdať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu čitateľných a komentovaných zdrojových kódov a hash kódov k Softvéru v štruktúrovanej a nekryptovanej forme spolu so všetkými závislými komponentmi, ktoré sú plne funkčne schopné na nasadenie do produkčného prostredia, a to odovzdaním na samostatnom vhodnom dátovom nosiči alebo uložením na Objednávateľom určenom úložisku; zdrojové kódy budú podliehať aj kontrole Objednávateľa, pričom v prípade nedostatočného komentovania alebo iných nedostatkov je Poskytovateľ povinný bezodkladne upraviť zdrojové kódy podľa požiadaviek Objednávateľa; takto dodané verzie zdrojových kódov môže Objednávateľ následne bezodplatne bez akéhokoľvek časového, miestneho a vecného obmedzenia používať všetkými známymi spôsobmi použitia tak, ako ostatné Autorské diela podľa tejto Dohody,
		2. **Odovzdanie aktualizovanej Dokumentácie:** povinnosť odovzdať Objednávateľovi alebo Objednávateľom určenej osobe aktualizovanú alebo novú Dokumentáciu k Softvéru (vrátane dokumentácie týkajúcej sa všetkých Update a Upgrade Softvéru), ak táto Dokumentácia nebola Objednávateľovi odovzdaná už skôr,
		3. **Odovzdanie ďalšej dokumentácie:** povinnosť odovzdať Objednávateľovi alebo Objednávateľom určenej osobe inú dokumentáciu odlišnú od Dokumentácie, týkajúcu sa Softvéru, podľa požiadavky Objednávateľa, ktorá bude potrebná na prevzatie Služieb a samotné zabezpečovanie Služieb treťou osobou, a to napr. preskúmanie a posúdenie zdrojového kódu vypracované príslušnou odbornou autoritou (napr. znalec, fakulta univerzity a pod.).
		4. **Vrátenie vecí:** vrátiť Objednávateľovi všetky veci, ktoré odovzdal Objednávateľ Poskytovateľovi za účelom poskytovania Služieb, pričom tieto sa nespracovali pri poskytovaní Služieb a sú vo vlastníctve Objednávateľa,
		5. **Upozornenie na riziká:** písomne upozorniť Objednávateľa na všetky opatrenia, ktoré je potrebné vykonať na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Objednávateľovi prerušením alebo nedokončením niektorej zo Služieb podľa tejto Dohody,
		6. **Súčinnosť:** povinnosť poskytnúť Objednávateľovi alebo Objednávateľom určenej osobe všetku súčinnosť, ktorú od neho možno spravodlivo požadovať a ktorá bude pri zmene subjektu poskytujúceho Služby potrebné na zabezpečenie plynulého poskytovania Služieb bez vplyvu na stabilitu, funkčnosť, prevádzkyschopnosť a bezvadnosť Softvéru,

(spolu ďalej len „**Osobitné povinnosti Poskytovateľa**“).

* 1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak a ak pri tej ktorej z Osobitných povinností Poskytovateľa nie je uvedené inak, tak:
		1. v prípade odstúpenia od Dohody s účinkami zániku Dohody ku dňu doručenia odstúpenia odstupujúcej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane sa Poskytovateľ zaväzuje splniť Osobitné povinnosti Poskytovateľa najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa zániku Dohody a
		2. v ostatných prípadoch zániku, zrušenia alebo iného skončenia Dohody sa Poskytovateľ zaväzuje splniť Osobitné povinnosti Poskytovateľa najneskôr do dňa zániku, zrušenia alebo iného skončenia Dohody.
1. **spoločné ustanovenia**
	1. **Doručovanie a oprávnené osoby**
		1. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek písomnosť uskutočňovaná v súvislosti so Dohodou musí byť uskutočnená v písomnej forme a doručená **(i)** ak sa jedná o Písomnosť v elektronickej podobe – prostredníctvom elektronických prostriedkov (e-mailov), **(ii)** ak sa jedná o písomnosť v listinnej podobe – osobne, kuriérom alebo doporučeným listom, a to na nasledovné adresy Zmluvných strán:
		2. Písomnosť odovzdaná osobne alebo prostredníctvom kuriéra príjemcovi sa bude považovať za doručenú v deň jej skutočného odovzdania príjemcovi alebo ak ju príjemca odmietne prevziať, v deň tohto odmietnutia. Ak bude Písomnosť doručovaná osobne, je príjemca povinný prevzatie Písomnosti písomne potvrdiť na kópii alebo na druhom rovnopise Písomnosti. Písomnosť poslaná doporučeným listom sa bude považovať za doručenú na 3. (tretí) Pracovný deň od jej odovzdania poštovým orgánom na poštovú prepravu na adresu príjemcu, ak z doručenky preukazujúcej doručenie Písomnosti nebude vyplývať skorší dátum doručenia Písomnosti.
		3. Písomnosť doručovaná prostredníctvom elektronických prostriedkov (e-mailu) sa bude považovať za doručenú v deň odoslania e-mailu obsahujúceho danú Písomnosť zo strany odosielateľa, ak v ďalšej vete nie je uvedené inak. Ak e-mail obsahujúci Písomnosť bude odoslaný počas iného dňa, ako je Pracovný deň, alebo ak e-mail obsahujúci Písomnosť bude odoslaný po 16:00 hod. Pracovného dňa, v takom prípade sa Písomnosť bude považovať za doručenú v najbližší Pracovný deň nasledujúci po dni odoslania e-mailu obsahujúceho doručovanú Písomnosť.
		4. Písomnosti, ktoré spôsobujú zánik Dohody sa vyhotovujú vždy písomne a doručujú poštou, kuriérom alebo osobne.
		5. Zoznam oprávnených osôb Zmluvných strán s uvedením kontaktných e-mailových adries tvorí **Prílohu č. 5** k tejto Dohode. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená kedykoľvek aktualizovať zoznam jej vlastných oprávnených osôb a ich e-mailových adries, pričom také zmeny nadobudnú účinnosť až na nasledujúci Pracovný deň po Pracovnom dni, v ktorý Zmluvná strana doručila druhej Zmluvnej strane aktualizovaný zoznam kontaktných osôb danej Zmluvnej strany.
		6. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená kedykoľvek zmeniť adresu na doručovanie (korešpondenčnú adresu), pričom také zmeny nadobudnú účinnosť až na nasledujúci Pracovný deň po Pracovnom dni, v ktorý Zmluvná strana doručila druhej Zmluvnej strane oznámenie o zmene na doručovanie Písomností (v listinnej podobe)
	2. **Počítanie lehôt:** Lehoty uvedené v Dohode sa budú počítať v súlade s pravidlami počítania času podľa ust. § 122 Občianskeho zákonníka. V prípade, ak časovými jednotkami sú doby (nie lehoty), v takom prípade platí, že bez ohľadu na to, či posledný deň doby pripadne na Pracovný deň alebo nie, tak doba uplynie v posledný deň tejto lehoty.
	3. **Postúpenie pohľadávok:** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je bez preukázateľného súhlasu Objednávateľa oprávnený postúpiť akúkoľvek pohľadávku z tejto Dohody, ktorú má voči Objednávateľovi, na tretie osoby.
	4. **Započítanie pohľadávok:** Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku (aj nesplatnú), ktorú má voči Poskytovateľovi na pohľadávku (aj nesplatnú), ktorú má Poskytovateľ voči Objednávateľovi.
	5. **Všeobecné obchodné podmienky:** Právne vzťahy touto Dohodou neupravené sa riadia platnými Všeobecnými obchodnými podmienkami pre dodávateľov Objednávateľa zo dňa 18.01.2024 (ďalej len „**VOP**“), ktoré tvoria **Prílohu č. 6** tejto Dohody. Poskytovateľ vyhlasuje, že súhlasí s týmito VOP, ich obsah je mu známy a podpisom tejto Dohody ich akceptuje. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že znenie tejto Dohody má pred VOP prednosť.
2. **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**
	1. Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
	2. Právne vzťahy v tejto Dohode neupravené alebo upravené neplatne, neúčinne alebo nevykonateľne sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatných platných a záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
	3. Všetky spory, ktoré vzniknú na základe tejto Dohody alebo v súvislosti s touto Dohodou, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú prejednávané a rozhodované všeobecnými súdmi Slovenskej republiky podľa pravidiel o vecnej, miestnej, funkčnej a kauzálnej príslušnosti.
	4. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto Dohody, ako aj akékoľvek dohody o zrušení alebo nahradení všetkých alebo niektorých záväzkov podľa tejto Dohody, je možné vykonať výlučne formou písomných (listinných) dodatkov uzavretých a podpísaných oboma Zmluvnými stranami a v súlade so ZVO.
	5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody sú nasledovné prílohy:

*Príloha č. 1 – Špecifikácia Infraštruktúry*

*Príloha č. 2 – Špecifikácia*

*Príloha č. 3 – Ceny*

*Príloha č. 4 – Zoznam priamych subdodávateľov*

*Príloha č. 5 – Zoznam oprávnených osôb*

*Príloha č. 6 - VOP*

* 1. Ak niektoré us­tanovenia tejto Dohody nie sú celkom alebo sčasti platné, účinné alebo vykonateľné alebo ak nes­kôr stratia platnosť, účin­nosť alebo vykonateľnosť, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostat­ných jej usta­novení. Pokiaľ vôľu Zmluvných strán ohľadom neplatne, neúčinne alebo nevykonateľne upravenej otázky alebo právneho vzťahu nie je možné zistiť z iných platných, účinných a vykonateľných ustanovení tejto Dohody, potom sa namiesto takýchto neplatných, neúčinných alebo nevykonateľných ustanovení a na vyplnenie iných me­dzier použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo naj­viac približuje zmy­s­lu a účelu tejto Dohody, pokiaľ pri uzatváraní tejto Dohody Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.
	2. Táto Dohoda je vyhotovená v 2 (dvoch) rovnopisoch, z ktorých každý sa považuje za originál. Každá Zmluvná strana obdrží 1 (jeden) rovnopis Dohody.
	3. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená, túto Dohodu uzatvorili na základe ich slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určite a zrozumiteľne, Dohoda nebola uzavretá v tiesni a ani nie za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvné strany si Dohodu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpísali.

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:**V Bratislave, dňa [dd.mm.rrrr]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**MARIANUM - Pohrebníctvo mesta Bratislavy**Ing. Robert Kováč, riaditeľ organizácie | **Poskytovateľ:**V Bratislave, dňa [dd.mm.rrrr]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[●]** |

**Príloha č. 1 – Špecifikácia Infraštruktúry**

Softwarové vybavenie Objednávateľa, ktorého sa týka plnenie Dohody, sú všetky komponenty Softvéru (GIS) pre zobrazenie hrobových miest, predaj/prenájom hrobových miest, inventarizáciu hrobových miest, orientáciu návštevníkov na cintorínoch v správe objednávateľa a jeho súčastí, a to:

* súbor mapových aplikácií a služieb
* súbor databázových (agendových) aplikácií a pasportov
* súbor komunikačných a integračných rozhraní

Softvér pozostáva z dvoch vzájomne prepojených častí:

* GIS = mapová aplikácia pre priestorovú orientáciu a editáciu
* CRM aplikácia = databázová aplikácia pre správu a evidenciu všetkých objektov

Objednávateľ zároveň používa na zber a prenos údajov v rámci Softvéru:

operačný systém: Rocky Linux 8.10

databázový systém: PostgreSQL 12 + PostGIS 3.1.11

PHP: 7.4.33

http server: Nginx 1.20.1

Mapserver: 7.6.5

Ďalšie technické prostriedky súvisiace so Softvérom v zmysle podkladov odovzdaných Poskytovateľovi Objednávateľom po podpise tejto Dohody v súlade s touto Dohodou.

**Príloha č. 2 – Špecifikácia Služieb**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | **Popis, obsah a rozsah Služby** | **Miesto/spôsob poskytovania Služby**  | **SLA parametre** |
| **Konzultácie, metodická podpora, užívateľská podpora a asistenčné služby pre užívateľov Infraštruktúry** | Poskytovanie konzultácií a klientskej podpory znamená pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi odborné rady, informácie, riešenie, prípadne inú odbornú verbálnu, písomnú alebo fyzickú podporu v súvislosti s prevádzkou Infraštruktúry. Pod týmto sa má na mysli poskytovanie odpovedí alebo riešení týkajúcich sa problémov používateľov Infraštruktúry pri prevádzke a používaní Infraštruktúry napríklad pri inštalácii, pri nastavovaní, ladení, pri zálohovaní a obnove zo záloh, pri správe Infraštruktúry a pod. Podpora pri otázkach týkajúcich sa kompatibility, funkčnosti a bezpečnosti Infraštruktúry. | Služba je poskytovaná on-line alebo on-site. Služba je poskytovaná na základe doručenia Požiadavky Objednávateľa.  | **Dostupnosť:**Služba je Objednávateľovi k dispozícii v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.**Doba odozvy**(v hodinách): 1. Prioritná požiadavka do 2 hod. a
2. Normálna požiadavka do 12 hod.

**Doba vyriešenia**(v hodinách): 1. Prioritná požiadavka do 12 hod. a
2. Normálna požiadavka do 12 hod.

**Poznámky:**Zmluvné parametre SLA časov pre Resolve time v prípade požiadavky na tieto Služby podpory sa vzťahujú na čas doručenia odpovede alebo riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi.  |
| **Pravidelná aktualizácia**  | Znamená právo Objednávateľa na poskytnutie dostupných a odporúčaných aktualizácií, resp. inovácií, tzn. Update and Upgrade VPP a PTS obsiahnutých v Infraštruktúre.  | Služba je poskytovaná on-site alebo on-line. Služba je poskytovaná pre PTS priebežne a pre VPP na základe ponuky Poskytovateľa alebo bez potreby ponuky Poskytovateľa. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.Update alebo Upgrade PTS, najmä verzií modulov systému SW (GIS a relevantných technológií), operačného systému, relačnej databázy POSTGRE-SQL DATABASE a mapového engine) bude uskutočnená v termínoch ich vydania a podľa pravidiel autorskej spoločnosti bez potreby zaslania požiadavky zo strany Objednávateľa alebo ponuky zo strany Poskytovateľa. Upgrade alebo Update ostatných súčastí Infraštruktúry VPP a softvérových súčasti Infraštruktúry, ku ktorým Objednávateľ a Poskytovateľ disponuje príslušnými majetkovými právami, sú poskytované v prípade potreby rozsiahlych Updatov, Upgradov alebo potreby dodatočných nákladov na strane Objednávateľa (najmä potreby zabezpečenia platených HW a SW) na základe Objednávateľom vyžiadanej a schválenej samostatnej ponuky, ktorá presne špecifikuje potrebný rozsah prác, cien, Doby vyriešenia, ako aj súčinnosť Objednávateľa. V ostatných prípadoch budú tieto Služby poskytnuté bez potreby ponuky Poskytovateľa. O existencii dostupných alebo potrebných Update/Upgrade je povinný informovať Poskytovateľ Objednávateľa priebežne počas trvania tejto Dohody tak, aby bola vždy zabezpečená plná funkčnosť, prevádzkyschopnosť, bezvadnosť a bezpečnosť Infraštruktúry.**Doba odozvy**(v hodinách): do 12 hod. |
| **Riešenie Incidentov** | Reakcia a riešenie Incidentov nahlásených v súlade s touto Dohodou pre udržanie Infraštruktúry v bezchybnom (bezvadnom) stave v zmysle charakteristík a definícií Infraštruktúry uvedených v tejto Dohode, t.j. zabezpečenie všetkých potrebných technických úkonov pre odstránenie Incidentov Infraštruktúry v rozsahu kompetencií Poskytovateľa pre VPP a PTS.Súčasťou tejto Služby je aj poskytnutie resp. implementovanie dostupných Update a Upgrade VPP a PTS, Drobných zmien či iných Služieb v zmysle tejto Dohody, ak sú nevyhnutné pre riešenie Incidentu a tým zabezpečenie plnej funkčnosti, prevádzkyschopnosti, bezvadnosti a najmä bezpečnosti Infraštruktúry. | Služba je poskytovaná on-site alebo on-line.Služba je poskytovaná buď na základe doručenia požiadavky Objednávateľa alebo v prípade skoršieho zachytenia Incidentu Poskytovateľom za predpokladu potreby rozsiahlych prác alebo potreby dodania akýchkoľvek platených HW / alebo SW na základe samostatnej ponuky Poskytovateľa. V ostatných prípadoch Poskytovateľ odstráni skôr zachytený Incident aj bez potreby ponuky Poskytovateľa alebo požiadavky zo strany Objednávateľa. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje:1. pre Normálne Incidenty v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch a
2. pre Kritické Incidenty v Pracovnej dobe od 00:00 hod. do 24:00 hod. v každom dni v týždni (24/7).

Na základe požiadavky Objednávateľa a aj v prípade skoršieho zachytenia Incidentu Poskytovateľom: **Doba odozvy**(v hodinách):1. Normálny Incident do 24 hod.,
2. Kritický Incident do 2 hod.

**Doba vyriešenia**(v hodinách): 1. Normálny Incident do 12 hod.,
2. Kritický Incident do 12 hod.
 |
| **Profylaxia** | Služba podpory, pri ktorej Poskytovateľ pomocou vlastných alebo jemu sprístupnených technických prostriedkov Objednávateľa odborne pravidelne monitoruje (kontroluje a analyzuje) pokrytú Infraštruktúru Objednávateľa s ohľadom na kybernetickú a informačnú bezpečnosť, plynulosť, prevádzkyschopnosť, bezvadnosť alebo iné dohodnuté technické parametre prevádzky Infraštruktúry.Na každý neželaný stav zachytený v rámci monitoringu je Poskytovateľ zároveň povinný bezodkladne upozorniť Objednávateľa. Samotné úkony potrebné na odstránenie neželaného stavu v prostredí vykoná Poskytovateľ na základe poskytovania ďalších Služieb v zmysle tejto Prílohy č. 2 Dohody. Zodpovednosť za pripravenosť Infraštruktúry na realizáciu každého úkonu je na strane Poskytovateľa. | Služby sú poskytované zvyčajne on-line. Služba je poskytovaná priebežne počas trvania tejto Dohody bez potreby požiadavky zo strany Objednávateľa. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 00:00 hod. do 24:00 hod. v každom dni v týždni (24/7). |
| **Drobné zmeny**  | Predstavujú drobné úpravy funkčnosti, či vzhľadu programového vybavenia Infraštruktúry a tiež prispôsobovanie programového vybavenia Infraštruktúry požiadavkám používateľov v rozsahu max. 30 Človekohodín ročne | Služba je poskytovaná podľa potreby on-site alebo on-line. Služba bude Poskytovateľom realizovaná na základe Objednávateľom vyžiadanej a schválenej samostatnej ponuky, ktorá presne špecifikuje konkrétne riešenie, potrebný rozsah prác, cien, Dobu vyriešenia, súčinnosť Objednávateľa, atď. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytujev Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.**Doba odozvy**(v hodinách): do 12 hod. |
| **Priebežná aktualizácia prevádzkovej a technickej dokumentácie** | Poskytovateľ zaistí aktualizáciu Dokumentácie súvisiacej s prevádzkou a užívaním Infraštruktúry, ktorá mu bude odovzdaná Objednávateľom po podpise tejto Dohody v súlade s touto Dohodou. Ide o údržbu aktuálnej Dokumentácie nevyhnutnú pre plnohodnotné využitie Infraštruktúry Objednávateľom, evidenciu podmienok prevádzky programového vybavenia Infraštruktúry, zabezpečenie jeho dostupnosti a napokon súčinnosti medzi Objednávateľa a Poskytovateľom. | Služba je poskytovaná on-site alebo on-line. Služba je poskytovaná priebežne počas trvania tejto Dohody. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.Najneskôr do siedmich (7) dní odo dňa vzniku dôvodu na aktualizáciu Dokumentácie. |
| **Exporty dát** | Poskytovateľ bude na požiadanie exportovať dáta z existujúcich aplikácií pre potreby Objednávateľa, v štruktúre dátových modelov Poskytovateľa v štandardných formátoch (napr. .SHP, .DBF) pre ďalšie spracovanie, poskytnutie dát v štruktúrovanej podobe pre potreby Objednávateľa. | Služba je poskytovaná on-line. Služba je poskytovaná na základe doručenia požiadavky Objednávateľa.  | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.**Doba odozvy (Response time)**(v hodinách): do 12 hod. **Doba vyriešenia (Resolve time)**(v hodinách): do 12 hod.  |
| **Úpravy databázových štruktúr** | Ide o úpravu údajových/databázových modelov či úpravu číselníkov aplikácií. | Služba je poskytovaná podľa potreby on-site alebo on-line. O existencii potrebnej úpravy databázových štruktúr informuje Poskytovateľ Objednávateľa bez zbytočného odkladu.Služba je poskytovaná priebežne počas trvania tejto Dohody alebo na základe požiadavky Objednávateľa. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.V prípade priebežného poskytovania Služby Poskytovateľom najneskôr do siedmich (7) dní odo dňa vzniku potreby aktualizácie databázových štruktúr a v prípade požiadavky Objednávateľa:**Doba odozvy (Response time)**(v hodinách): do 12 hod. **Doba vyriešenia (Resolve time)**(v hodinách): do 12 hod. |
| **Školenie** | Poskytovanie školení v prípade zmien v rámci Infraštruktúry či pre nových pracovníkov Objednávateľa alebo v iných prípadoch podľa potreby Objednávateľa. | Služba je poskytovaná podľa potreby on-site alebo on-line. Školenie bude Poskytovateľom realizované na základe Objednávateľom vyžiadanej a schválenej samostatnej ponuky, ktorá presne špecifikuje potrebný rozsah, termín a miesto školenia, prípadne súčinnosť Objednávateľa, atď. | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.**Doba odozvy (Response time)**(v hodinách): do 12 hod.  |
| **Iné služby Bežného a pravidelného servisu (Ad Hoc)** | Ide o ďalšie služby spadajúce pod definíciu Bežného a pravidelného servisu Infraštruktúry, ktoré nie sú zahrnuté v ostatných Službách podľa tejto Prílohy č. 2 Dohody, tzn. napr. účasť Poskytovateľa na projektových stretnutiach Objednávateľa, služby zálohovania, ďalšie analytické, testovacie či iné obdobné práce, a pod.  | Služba je poskytovaná podľa potreby on-site alebo on-line. Služba bude Poskytovateľom realizovaná na základe Objednávateľom vyžiadanej a schválenej samostatnej ponuky, ktorá presne špecifikuje Službu, Dobu vyriešenia a miesto, prípadne súčinnosť Objednávateľa, atď.  | **Dostupnosť:**Služba sa poskytuje v Pracovnej dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod. v Pracovných dňoch.**Doba odozvy (Response time)**(v hodinách): do 12 hod.  |

**Príloha č. 3 – Špecifikácia ceny**

**Príloha č. 4 – Zoznam priamych subdodávateľov**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Por. číslo** | **Označenie subdodávateľa**(obchodné meno, IČO, sídlo/miesto podnikania, zápis do príslušného registra**)** | **Osoba/osoby oprávnené konať v mene subdodávateľa** (meno, priezvisko) | **Bydlisko osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa** | **Dátum narodenia osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |

**Príloha č. 5 – Zoznam oprávnených osôb**

Vo veciach obsahu, podmienok a plnenia tejto Dohody sú oprávnené konať nasledujúce osoby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Funkcie vo vzťahu k Dohode** | **Za Objednávateľa** | **Za Poskytovateľa** |
| **Meno** | **Kontakt** | **Meno** | **Kontakt** |
| Oprávnená osoba pre obchodné a projektové veci |  |  |  |  |
| Oprávnená osoba pre technické veci |  |  |  |  |
| Zástupca oprávnenej osoby pre obchodné a projektové veci |  |  |  |  |

**Príloha č. 6 – VOP**

