

Zmluva o dielo

Systém pre rozpoznávanie vozidiel

medzi

BULK TRANSSHIPMENT SLOVAKIA, a. s.

ako Objednávateľom

a

NEVIA, SE

ako Poskytovateľom

OBSAH

1.	DEFINÍCIE A VÝKLAD	3
2.	PREDMET A ÚČEL.....	4
3.	CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY	4
4.	MIESTO A TERMÍN PLNENIA	5
5.	SPÔSOB VYKONÁVANIA SLUŽIEB	5
6.	ODOVZDANIE A PREVZATIE IS A HW.....	8
7.	ZÁRUKA A ODSTRÁNENIE VÁD	10
8.	PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA.....	11
9.	OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ	11
10.	ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY	12
11.	ZMLUVNÉ POKUTY	12
12.	UKONČENIE ZMLUVY	13
13.	DORUČOVANIE	14
14.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	15

PRÍLOHY

1.	DEFINÍCIE A VÝKLAD	17
2.	TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY	20
3.	HARMONOGRAM	27
4.	KATEGORIZÁCIA VÁD	28
5.	AKCEPTAČNÝ PROTOKOL	29
6.	OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	30
7.	DODÁVANÝ HW	34

Táto **ZMLUVA O DIELO** (ďalej len **Zmluva**) sa uzatvára podľa ustanovenia § 536 a nasl. Obchodného zákonníka a ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona, a medzi:

(1) **BULK TRANSSHIPMENT SLOVAKIA, a. s.**

so sídlom: Železničná 1, 076 43 Čierna nad Tisou, Slovenská republika
IČO: 36 774 278
DIČ: 2022372000
IČ DPH: SK2022372000
Banka: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN:
SWIFT: GIBASKBX
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel Sa, vložka 1525/V
(ďalej len **Objednávateľ**), a

(2) **NEVIA, SE**

so sídlom: Mojš 139, 010 01 Mojš
IČO: 52 710 050
DIČ: 2121131089
IČ DPH: SK2121131089
Banka: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN:
SWIFT: GIBASKBX
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel Po, vložka 11868/L
(ďalej len **Poskytovateľ**)

KEĎŽE:

- (A) Objednávateľ, vyhlásil verejnú súťaž na predmet zákazky: „Dodávka systému pre rozpoznávanie vozidiel pre cestnú aj vlakovú bránu a Tabletov“, vyhlásenú zverejnením oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným v Úradnom vestníku EÚ pod značkou 712698-2024 dňa 22.11.2024 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 232/2024 dňa 25.11.2024 pod značkou 28891 - MST, ktorej predmetom je dodávka systému pre rozpoznávanie vozidiel pre cestnú aj vlakovú bránu podľa technickej špecifikácie dodávky v súťažných podkladoch verejného obstarávania. Spolufinancovanie realizácie predmetu Zmluvy sa predpokladá z fondov Európskej únie prostredníctvom finančných prostriedkov alokovaných v rámci tzv. nástroja na prepájanie Európy (connecting europe facility) (CEF).
- (B) Na základe vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa, ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť sa Strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť Zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Strán pri dodaní predmetu zákazky Poskytovateľom Objednávateľovi.
- (C) Poskytovateľ je odborníkom v odbore informačných technológií a zariadení, ktorých dodanie je predmetom tejto Zmluvy a vyhlasuje, že má všetky dostupné požadované znalosti a skúsenosti v tejto oblasti a je pripravený plniť svoje povinnosti zo Zmluvy a realizovať predmet Zmluvy pri vynaložení Náležitej starostlivosti.
- (D) Poskytovateľ vyhlasuje, že pred podpisom Zmluvy obdržal od Objednávateľa všetky podklady a informácie potrebné k riadnemu plneniu Zmluvy a zoznámil sa s povahou predmetu Zmluvy, a to tak, že sú mu známe všetky relevantné technické, kvalitatívne a iné podmienky pre plnenie Zmluvy.

STRANY SA DOHODLI NASLEDOVNE:

1. DEFINÍCIE A VÝKLAD

1.1 Definície

V Zmluve majú výrazy, ktoré sa začínajú s veľkým počiatočným písmenom význam podľa prílohy 1.

1.2 Výklad

Výklad Zmluvy sa riadi výkladovými pravidlami uvedenými v prílohe 1.

2. PREDMET A ÚČEL

- 2.1 Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa dodať HW, udeliť Objednávateľovi licenciu k existujúcemu softvéru Poskytovateľa FlexiTrans, poskytovať služby podpory a správy IS, ktoré rámcovo pozostávajú najmä z plnení uvedených nižšie, ktoré sú ďalej špecifikované v Zmluve a v prílohe 2.
- 2.1.1 Dodanie HW potrebného na Implementáciu IS a zaistenie technickej podpory od výrobcov HW,
 - 2.1.2 Implementácia IS vrátane zaistenia plnej kompatibility IS s programovým vybavením Objednávateľa,
 - 2.1.3 Udelenie licencie k IS,
 - 2.1.4 Školenie užívateľov IS podľa odseku 5.6,
 - 2.1.5 Spracovanie a odovzdanie Dokumentácie podľa odseku 6.4,
 - 2.1.6 Poskytovanie Služieb podpory prevádzky,
 - 2.1.7 Ostatné dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre realizáciu Zmluvy, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa.
- 2.2 Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas vykonať Služby podľa Zmluvy prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi Cenu, a to všetko podľa podmienok Zmluvy.
- 2.3 Účelom Zmluvy je najmä (i) zaistenie nerušeného užívania HW a IS Objednávateľom v plne funkčnom stave tak, aby bola prostredníctvom jeho funkcionality zabezpečená riadna evidencia vozidiel prechádzajúcich cez cestnú a vlakovú bránu Objednávateľa na Termináli kombinovanej dopravy Dobrá, ako aj (ii) zabezpečenie podpory a servisu HW a IS, a to všetko bez toho, aby bol Objednávateľ viazaný výhradnými právami Poskytovateľa, či tretích osôb.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Cena

- 3.1.1 Celková cena HW podľa odseku 2.1.1 je **27 000,00 EUR bez DPH** a pozostáva z čiastkových cien podľa prílohy 7.
- 3.1.2 Celková cena Služieb v rozsahu odsekov 2.1.1 až 2.1.5 (dodanie HW a IS) je **EUR**, z čoho cena za licenciu podľa odseku 8 je vo výške 30 000,00 EUR bez DPH
- 3.1.3 Cena Služieb podpory prevádzky je **13 000,00 EUR bez DPH** za prvé 2 roky od začatia poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa odseku 5.2.1, čo zodpovedá jednotkovej cene **541,67 EUR bez DPH** za 1 kalendárny mesiac. Ak Služby podpory prevádzky neboli poskytnuté za celý kalendárny mesiac, má Poskytovateľ nárok na alikvotnú časť mesačnej ceny Služieb podpory prevádzky.
- 3.1.4 Cena podľa odsekov 3.1.1 až 3.1.3 je maximálna, bez možnosti jej navýšenia, a zahŕňa akékoľvek a všetky náklady na vykonanie predmetu Zmluvy. Cena môže byť nižšia podľa skutočného stavu. Pre vylúčenie pochybností platí, že Poskytovateľ nie je oprávnený účtovať Objednávateľovi akékoľvek práce (naviac práce nad rámec dohodnutej Ceny) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

3.2 Platobné podmienky a fakturácia

- 3.2.1 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu HW a IS v platobných mŕľníkoch podľa prílohy 3. Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru po:
 - (a) ukončení procesu akceptácie odovzdávaného čiastkového plnenia v zmysle odseku 6,
 - (b) podpísaní príslušného Akceptačného protokolu Stranami, a
- 3.2.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu Služieb podpory prevádzky vopred za prvé 2 roky od začatia poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa odseku 5.2.1 po podpise Záverečného akceptačného protokolu. Po uplynutí tohto obdobia je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Cenu Služieb podpory prevádzky vždy po skončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté na základe daňového dokladu (faktúry) riadne vystaveného Poskytovateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru najneskôr do 5 Pracovných dní od schválenia príslušnej Správy.
- 3.2.3 Poskytovateľ doručuje faktúru Objednávateľovi na adresu jeho sídla uvedeného v záhlaví Zmluvy. Prílohou faktúry je (i) podpísaný Akceptačný protokol a (ii) v prípade Služieb podpory prevádzky, kópia schválenej Správy, vrátane dokladu o jej schválení. V opačnom prípade nie je Objednávateľ povinný faktúru uhradiť.

- 3.2.4 Objednávateľovi možno faktúru zaslať tiež elektronicky na adresu faktury@btslovakia.sk vo formáte PDF. Všetky prílohy budú v samostatných súboroch taktiež vo formáte PDF.
- 3.2.5 Doba splatnosti jednotlivých faktúr je 30 dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, ktorý musí byť zhodný s bankovým účtom uvedeným v záhlaví Zmluvy a bankovým účtom zverejneným správcom dane, ak je zverejnený. Dňom úhrady sa rozumie deň odpísania prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 3.2.6 Ak faktúra neobsahuje všetky údaje vyžadované platnými právnymi predpismi alebo pokiaľ v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený ju v lehote splatnosti vrátiť späť Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade začína nová lehota splatnosti plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.2.7 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry má Poskytovateľ nárok účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania z dlžnej čiastky vo výške 0,02% za každý začatý deň omeškania.
- 3.2.8 Všetky ceny dohodnuté a uvedené v Zmluve sú uvedené bez DPH. K cenám sa pripočíta DPH v zmysle aplikovateľných právnych predpisov.

4. MIESTO A TERMÍN PLNENIA

- 4.1 Miestom plnenia predmetu Zmluvy je Terminál kombinovanej dopravy Dobrá, na adrese: Terminálska 170, 076 41 Dobrá, Slovenská republika.
- 4.2 Poskytovateľ môže poskytovať Služby (ich časti) aj prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak to umožňuje povaha plnenia Zmluvy a Objednávateľ voči tomu nemá výhrady.
- 4.3 Poskytovateľ poskytuje Služby postupne v termínoch časových mífnikov podľa Harmonogramu. Poskytovateľ začne s plnením Zmluvy bezodkladne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy, avšak najneskôr do 5 Pracovných dní.

5. SPÔSOB VYKONÁVANIA SLUŽIEB

5.1 Všeobecné záväzky Poskytovateľa a vyhlásenia a ubezpečenia Poskytovateľa

- 5.1.1 Poskytovateľ vyhlasuje a ubezpečuje Objednávateľa, a zaväzuje sa zabezpečiť, aby nasledovné vyhlásenia a ubezpečenia boli pravdivé v každom momente trvania Zmluvy:
- (a) Poskytovateľ disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a vyžadovanými príslušnými právnymi predpismi, a že má k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa podmienok Zmluvy.
 - (b) Poskytovateľ má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby si tieto povinnosti splnili aj jeho subdodávatelia.
- 5.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:
- (a) Poskytovať Služby riadne, s vynaložením Náležitej starostlivosti, včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo v súlade s požiadavkami Objednávateľa, Zmluvou, vrátane jej príloh, a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi; a odovzdať ich Objednávateľovi,
 - (b) využiť k plneniu svojich záväzkov podľa Zmluvy služby tretích strán (subdodávateľov) len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V takom prípade za plnenie tretích strán Poskytovateľ voči Objednávateľovi zodpovedá tak, ako keby ho poskytol sám,
 - (c) pri plnení povinností podľa Zmluvy dodržiavať pokyny Objednávateľa,
 - (d) v prípade potreby priebežne komunikovať s Objednávateľom a tretími osobami, ak je to potrebné alebo vhodné za účelom riadneho plnenia Zmluvy,
 - (e) bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné dodanie Služieb,
 - (f) poskytnúť Objednávateľovi informáciu o stave plnenia Zmluvy alebo informáciu súvisiacu s plnením na základe žiadosti Objednávateľa bezodkladne, avšak najneskôr do 3 Pracovných dní,
 - (g) bezodkladne prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie Služieb pri plnení jeho záväzkov podľa Zmluvy,

- (h) aj bez pokynov Poskytovateľa vykonať nevyhnutné úkony, ktoré napriek tomu, že nie sú predmetom Zmluvy, sú s ohľadom na nepredvídateľné okolnosti, pre plnenie Zmluvy nevyhnutné, alebo sú potrebné pre zamedzenie vzniku škody,
- (i) udržiavať nasadené časti HW a IS v prevádzke v súlade s Dokumentáciou,
- (j) poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť za účelom používania nasadených častí HW a IS.
- (k) v rozsahu v akom získa prístup k osobným údajom koncových užívateľov IS, či subjektov evidovaných v IS, tieto ako správca pre Objednávateľa spracúvať, a to podľa podmienok prílohy 6,
- (l) poskytnúť Objednávateľovi kompletnú Dokumentáciu podľa Zmluvy, vrátane administrátorských prístupov,
- (m) zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol nositeľom majetkových práv, alebo držiteľom licencie s právom udeliť sublicenciu Objednávateľovi, k všetkým autorským dielam, ktoré sú súčasťou IS, a to počas celého trvania Zmluvy.

5.2 Spôsob poskytovania Služieb podpory prevádzky

- 5.2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky odo dňa akceptácie mífnika „T4 Skúšobná prevádzka a prechod do bežnej prevádzky“ podľa prílohy 3 a tieto služby poskytovať nepretržite po dobu trvania Zmluvy.
- 5.2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky v rozsahu a spôsobom bližšie uvedeným v prílohe 2, a to v kvalite definovanej pre jednotlivé SLA alebo, ak daná čiastková Služba podpory prevádzky nemá definované SLA, v kvalite zodpovedajúcej popisu jednotlivých čiastkových Služieb podpory prevádzky a záväzných činností definovaných pre jednotlivé Služby podpory prevádzky v prílohe 2.
- 5.2.3 Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr v deň začatia poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa Zmluvy uviesť do prevádzky systém Monitoringu. Monitoring musí zasielať a prijímať informácie potrebné k sledovaniu kvalitatívnych a kvantitatívnych parametrov Služieb podpory prevádzky a automaticky ich vyhodnocovať. Nástroj Monitoringu bude využívať Objednávateľom schválený monitorovací systém.
- 5.2.4 Poskytovateľ je povinný od začatia poskytovania Služieb podpory prevádzky počas celej doby trvania Zmluvy prevádzkovať Helpdesk, ako aj podporné riešenia podľa odseku 6.3 prílohy 2 (hotline, servisný email).
- 5.2.5 Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi Správy na mesačnej báze, najneskôr do 5. kalendárneho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za obdobie bezprostredne predchádzajúceho kalendárneho mesiaca (**Vyhodnocovacie obdobie**), ako aj na základe požiadavky Objednávateľa. Z obsahu Správy musí byť zrejmé či boli Služby podpory prevádzky poskytované riadne.
- 5.2.6 Správy podliehajú schváleniu zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je povinný Správu podľa predchádzajúceho odseku následne schváliť alebo neschváliť v lehote do 10 Pracovných dní od jej predloženia Poskytovateľom. Ak Objednávateľ Správu neschváli z dôvodu, že Poskytovateľ neposkytol Služby podpory prevádzky v súlade s SLA, Objednávateľ vo svojich výhradách k Správe vyčísli zľavu z ceny Služieb podpory prevádzky v súlade s odsekom 11.1 a prílohou 2. Túto zľavu Poskytovateľ zohľadní vo faktúre za príslušný mesiac poskytovania Služieb podpory prevádzky. Ak sa Objednávateľ k Správe nevyjadrí v lehote podľa prvej vety tohto odseku, Poskytovateľ ho opätovne písomne vyzve na vyjadrenie. Ak Objednávateľ bez oprávneného dôvodu neschváli Správu podľa tohto odseku alebo nezašle Poskytovateľovi žiadne výhrady k zaslanej Správe do 20 Pracovných dní od jej predloženia (napriek opakovanej výzve Poskytovateľa), považuje sa táto Správa za schválenú. Pri uplatnení výhrad Objednávateľom je Poskytovateľ povinný predložiť na schválenie Objednávateľovi opravenú Správu bezodkladne, najneskôr do 5 Pracovných dní, a následne začína plynúť nová lehota 10 Pracovných dní na schválenie alebo neschválenie opravenej Správy odo dňa opätovného predloženia opravenej Správy Poskytovateľom.

5.3 Pokyny Objednávateľa

- 5.3.1 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s Náležitou starostlivosťou, pričom je povinný bez zbytočného odkladu písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov alebo podkladov poskytnutých Objednávateľom s adekvátnym odôvodnením nevhodnosti povahy takýchto pokynov alebo podkladov, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení Náležitej starostlivosti. Ak Poskytovateľ písomne neupozorní Objednávateľa na nevhodnosť pokynov, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení Náležitej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá

vznikla v dôsledku nevhodného pokynu alebo podkladu zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne písomne upozornil Objednávateľa na nevhodnosť tohto pokynu alebo podkladu a Objednávateľ na takom pokyne alebo podklade naďalej trval.

- 5.3.2 Ak nevhodné pokyny alebo podklady dané Objednávateľom prekazujú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa Zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné plnenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy prerušiť, sa predlžuje lehota určená na ich splnenie. Uvedené neplatí, ak Poskytovateľ Objednávateľa na nevhodnosť pokynov Objednávateľa neupozornil a nevhodnosť mohol zistiť pri vynaložení Náležitej starostlivosti.

5.4 Súčinnosť Objednávateľa

- 5.4.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú primeranú súčinnosť pri plnení Zmluvy, a to v rozsahu podľa odseku 5.4. Pre vylúčenie pochybností platí, že Objednávateľ nie je povinný poskytnúť Poskytovateľovi žiadnu súčinnosť nad rámec súčinnosti podľa odseku 5.4, ktorú Poskytovateľ považuje za dostatočnú pre plnenie svojich záväzkov zo Zmluvy.
- 5.4.2 V rámci poskytovania súčinnosti je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi dokumenty, ktorými disponuje, ktoré sú nevyhnutné pre riadne plnenie Zmluvy Poskytovateľom. Objednávateľ však nie je povinný vytvárať žiadne nové dokumenty.
- 5.4.3 Za účelom poskytnutia súčinnosti Objednávateľ:
- (a) sa bude zúčastňovať akceptačného konania,
 - (b) zabezpečí Poskytovateľovi vstup na pracoviská Objednávateľa, avšak výlučne za prítomnosti Objednávateľa, resp. v sprievode oprávnenej osoby Objednávateľa,
 - (c) sprístupní Poskytovateľovi, pri dodržaní bezpečnostných a ďalších predpisov Objednávateľa, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre zhotovovanie IS vrátane zdrojov energie, v rozsahu nevyhnutnom pre riadne zhotovenie IS na náklady Objednávateľa, s výnimkou nákladov na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup. Rozsah požadovaných prístupových práv je uvedený v prílohe 6.
- 5.4.4 Ak prípadné omeškanie Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti má alebo preukázateľne bude mať vplyv na dodržanie Harmonogramu, t. j. ak ide o neposkytnutie takej súčinnosti, ktorá je nevyhnutná pre včasné vykonanie plnenia podľa Zmluvy, Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služby počas času trvania omeškania Objednávateľa. Ihneď po vzniku omeškania Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ písomne upozorní Objednávateľa na konkrétne vymedzenú povinnosť, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní, a toto upozornenie pravidelne písomne obnovuje najmenej jedenkrát za 10 Pracovných dní až do dosiahnutia nápravy. V prípade nesplnenia uvedenej informačnej povinnosti Poskytovateľom sa má za to, že Objednávateľ nie je v omeškaní.

5.5 Správy o plnení

- 5.5.1 Poskytovateľ je počas trvania Zmluvy povinný predkladať oprávnenej osobe Objednávateľa správy o plnení Zmluvy v nižšie uvedenom rozsahu a termínoch.
- 5.5.2 Priebežné správy je Poskytovateľ povinný predkladať pri dosiahnutí mílnika Harmonogramu, minimálne však na mesačnej báze, najneskôr do 10. kalendárneho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za obdobie bezprostredne predchádzajúceho kalendárneho mesiaca, ako aj na základe požiadavky Objednávateľa, spolu s nasledovnou dokumentáciou:
- (a) sumarizáciu progresu aktivít – informácie o postupe prác, ktoré umožnia kontrolu plnenia úloh s ohľadom na úspešnosť činnosti plnenia termínov podľa Harmonogramu,
 - (b) Správu (podľa odseku 5.2),
 - (c) identifikáciu dôležitých problémov a spôsobu ich riešenia, ktoré sa vyskytnú v priebehu plnenia Zmluvy,
- 5.5.3 Konečnú správu je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi na schválenie po Implementácii IS a HW a následne Stranami odsúhlasenú verziu najneskôr v deň podpisania Záverečného akceptačného protokolu. Konečná správa obsahuje:
- (a) informácie o všetkých dôležitých problémoch a spôsobe ich riešenia, ktoré sa vyskytli počas plnenia Zmluvy,
 - (b) odporúčania Poskytovateľa ako sa v budúcnosti vyhnúť prípadným problémom,
 - (c) zoznam rizík a otvorených otázok.

5.6 Školenia

- 5.6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude počas poskytovania Služieb vykonávať Školenia pre pracovníkov Objednávateľa v rozsahu a podľa potreby Objednávateľa.
- 5.6.2 Školenia bude Poskytovateľ vykonávať v priestoroch Objednávateľa, ak sa Strany písomne nedohodnú inak. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, a to najmä formou včasného poskytnutia vhodnej miestnosti na Školenia, pričom Poskytovateľ je povinný požiadať Objednávateľa o poskytnutie priestorov najneskôr 5 Pracovných dní pred uskutočnením Školenia.
- 5.6.3 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Školenia tak, aby účastníci Školení ovládali všetky funkcionality potrebné k výkonu ich práce na pokročilej úrovni najneskôr v čase nasadenia HW a IS do bežnej prevádzky (čo preukáže ich otestovaním na záver každého Školenia) s výnimkou Školení založených na produktívnych dátach, alebo spojených so zadávaním produktívnych dát užívateľmi, ktoré Poskytovateľ vykoná najneskôr do 2 týždňov od uvedenia IS do bežnej prevádzky. Ak po vykonaní Školenia došlo k zmene funkcionality IS, vykoná Poskytovateľ nové Školenie pokrývajúce vykonané zmeny v IS.
- 5.6.4 Počet účastníkov v rámci jedného Školenia je spravidla do 10 osôb a minimálna dĺžka Školenia je 1 človekoden.
- 5.6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť pre účastníkov Školení aj študijné materiály na jednotlivé témy Školenia (vrátane kontrolného testu pre účastníkov Školení), ktoré v dostatočnom časovom predstihu pred určeným termínom Školenia zašle emailom Objednávateľovi, ako aj účastníkom Školení.
- 5.6.6 Prílohou Akceptačného protokolu Školenia je aj podrobný rozpis Školení s uvedením témy Školenia, jeho trvania a miesta, ako aj priložené prezenčné listiny účastníkov Školenia a výsledky kontrolného testu účastníkov Školenia.
- 5.6.7 Objednávateľ je povinný informovať najneskôr 1 Pracovný deň pred výkonom Školenia Poskytovateľa o prekážkach, ktoré znemožňujú vykonanie Školenia.
- 5.6.8 Ak sa Školenie neuskutoční z dôvodu prekážok na strane Objednávateľa, resp. Poskytovateľa a Objednávateľ naďalej trvá na uskutočnení Školenia, náhradné Školenie sa uskutoční v čase a mieste podľa inštrukcie Objednávateľa.
- 5.6.9 Všetky náklady Poskytovateľa súvisiace so zabezpečením Školení, vrátane školiacich materiálov, sú súčasťou Ceny.

6. ODOVZDANIE A PREVZATIE IS A HW

6.1 Všeobecné ustanovenia

- 6.1.1 Plnenie Poskytovateľa podľa Zmluvy sa odovzdáva Objednávateľovi postupom podľa tohto odseku 6.
- 6.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi IS a HW v termínoch podľa Harmonogramu. Výsledkom odovzdania IS a HW Poskytovateľom a jeho prevzatia Objednávateľom je podpísanie Akceptačného protokolu oprávnenými osobami Strán.
- 6.1.3 Objednávateľ neprevezme IS alebo HW ak má právne alebo faktické vady, ak je zhotovené v rozpore podmienkami stanovenými v Zmluve alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.1.4 Prílohou Akceptačného protokolu je:
 - (a) zápisnica o vykonaných akceptačných testoch, ak sa Akceptačným protokolom odovzdáva IS,
 - (b) prezenčné listiny zo školení, ak boli vykonané pre užívateľov IS, spolu so školiacim materiálom.
 - (c) dokumenty a doklady osvedčujúce kvalitu a kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a HW, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, a testy, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.), ak takéto dokumenty už neboli súčasťou ponuky predloženej Objednávateľovi a ak Poskytovateľ odovzdáva také časti HW alebo IS, ktoré vyžadujú osvedčenie kvality.

6.2 Akceptácia IS

- 6.2.1 Akceptačná procedúra IS, jeho časti alebo iného softvéru, pozostáva z akceptačných testov, a to:
 - (a) Dodávateľských testov, ktoré budú realizované na základe špecifikácie Dodávateľských testov pripravených Poskytovateľom v čiastkovej detailnej špecifikácii príslušnej časti IS. Ak sa Strany písomne nedohodnú inak, prípravu scenárov, príkladov a dát na tento test a samotné

otestovanie zabezpečí Poskytovateľ. Objednávateľ má právo požadovať úpravu špecifikácie Dodávateľských testov a Poskytovateľ je povinný tieto zapracovať podľa podmienok odseku 5.3.

- (b) UAT testov, ktoré vykoná Objednávateľ, a to najmä na základe odsúhlasených testovacích scenárov. Prípravu scenárov na tento test zabezpečí Poskytovateľ. Objednávateľ má právo požadovať úpravu špecifikácie Dodávateľských testov a Poskytovateľ je povinný tieto zapracovať.

- 6.2.2 Poskytovateľ pred odovzdaním čiastkového plnenia či výstupu, ktorý je softvérom, tento výstup skontroluje a zabezpečí vykonanie Dodávateľských testov. O ich priebehu Dodávateľských testov Poskytovateľ vypracuje zápisnicu podľa odseku 6.2.8, Zápisnica je prílohou Akceptačného protokolu.
- 6.2.3 Objednávateľ zabezpečí vykonanie UAT testov odovzdaného čiastkového plnenia či výstupu užívateľmi (testermi) minimálne však v trvaní [10] Pracovných dní, ak sa Strany písomne nedohodnú inak. Ak bude mať Objednávateľ v nadväznosti na vykonané UAT testy pripomienky k testovanému čiastkovému plneniu, oznámi ich Poskytovateľovi písomne. Poskytovateľ je povinný takéto pripomienky bez zbytočného odkladu, najneskôr do [10] Pracovných dní vyriešiť a vady odstrániť. Následne Objednávateľ zopakuje UAT testy. Tento postup je možné vykonať aj opakovane.
- 6.2.4 Akceptačné testy sa vykonajú v prostredí a na infraštruktúre Poskytovateľa a v oddelených testovacích prostrediach (t. j. bez možnosti ovplyvniť bežnú činnosť Objednávateľa, mimo produkčných databáz), ak sa Strany vopred nedohodnú inak. Pre úspešné vykonanie akceptačných testov sa vyžaduje osobná prítomnosť oprávnených osôb Strán; inak sa akceptačné testy nemôžu vykonať. Výsledky akceptačných testov sa zachytia v zápisnici podpísanej oprávnenými osobami Strán.
- 6.2.5 Akceptačné testy IS alebo jeho časti sa uskutočnia v súlade s časovým plánom akceptačných testov špecifikovaným v Harmonograme. Ak sa akceptačné testy uskutočnia v inom termíne, ako sú plánované podľa Harmonogramu, Strany sa na novom termíne dohodnú písomne. Poskytovateľ písomne informuje Objednávateľa o návrhu nového termínu akceptačných testov najmenej 5 Pracovných dní pred ich pôvodným termínom uskutočnenia. Ak akceptačné testy prebehli úspešne podľa odseku 6.2.6, časové obdobie medzi úspešnými akceptačnými testami a odovzdaním a prevzatím IS alebo jeho časti potvrdeným podpisom Akceptačného protokolu nepresiahne [10] Pracovných dní.
- 6.2.6 Akceptačné testy prebehli úspešne ak sú splnené akceptačné kritériá podľa prílohy 4. Ak sú akceptačné kritériá splnené napriek tomu, že IS vykazuje vady, opakovanie akceptačných testov nie je potrebné. Poskytovateľ je však naďalej povinný v dobe podľa odseku 6.2.3 odstrániť na vlastné náklady všetky vady IS alebo jeho časti podľa príslušnej zápisnice o akceptačných testoch. Ak v Akceptačnom protokole alebo v zápisnici o akceptačných testoch nie je nejaká vada uvedená, Poskytovateľ ju stále má povinnosť odstrániť, ak o nej vie, dodatočne sa o nej dozvie, alebo mu bola dodatočne oznámená.
- 6.2.7 Ak IS alebo jeho časť nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ uvedie a popíše všetky identifikované právne a/alebo faktické vady IS v zápisnici o akceptačných testoch a určí nový termín pre vykonanie akceptačných testov a postup podľa odseku 6.2 sa primerane zopakuje. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady IS uvedené v zápisnici o akceptačných testoch a opätovne uskutočniť nevyhnutné akceptačné testy, a to aj opakovane maximálne však 3 krát vo vzťahu ku každej odovzdávanej časti IS. Ak napriek opakovaným akceptačným testom nebude IS alebo jeho časť bez vád, t. j. nebudú splnené všetky akceptačné kritériá podľa odseku 6.2.6, Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu IS alebo jeho časti.
- 6.2.8 Strany sa zaväzujú dodržiavať časový plán akceptačných testov a pri výskyte vád IS vynaložiť nevyhnutné úsilie na jeho dodržanie. Vady IS, ktoré sa vyskytnú pri akceptačných testoch, budú kategorizované podľa ich závažnosti podľa prílohy 4. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a kategorizáciu zistených vád IS.
- 6.2.9 Ak pri zhotovení IS dôjde k zhotoveniu databázy v súlade s § 135 Autorského zákona, uvedie sa táto skutočnosť v príslušnom Akceptačnom protokole. V tomto prípade bude súčasťou akceptačných testov, ktorých vykonanie predchádza vyhotoveniu Akceptačného protokolu, detailná špecifikácia databázy tvoriacej súčasť IS alebo jeho časti.
- 6.2.10 Ak došlo k odovzdaniu a prevzatíu IS a zároveň Poskytovateľ odstránil všetky vady IS, Strany podpíšu Záverečný akceptačný protokol, s tým, že jeho prílohou je konečná správa podľa odseku 5.5.3. Podpísaním Záverečného akceptačného protokolu oprávnenými osobami Strán sa považuje IS za riadne odovzdaný Poskytovateľom a prevzatý Objednávateľom.

6.3 Akceptácia HW

- 6.3.1 HW sa vo všeobecnosti dodáva spolu s dodaním IS.

- 6.3.2 Dodaný HW musí byť nový, nepoužitý a bez väd. Spolu s HW Poskytovateľ dodá aj súvisiace doklady obvyklé na trhu.

6.4 Akceptácia Dokumentácie

- 6.4.1 Ak sa Strany nedohodnú inak, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi Dokumentáciu k IS na elektronickom zariadení/nosiči dát (USB prenosné zariadenie) alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dát a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme v primeranom čase pred podpisom Akceptačného protokolu. Dokumentácia, ktorá je súčasťou IS, bude akceptovaná nasledovne:

- (a) Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Dokumentácii v dohodnutom formáte v lehote do 10 Pracovných dní odo dňa jej odovzdania Objednávateľovi,
- (b) Poskytovateľ je povinný pripomienky odborne posúdiť a upraviť Dokumentáciu podľa vznesených pripomienok najneskôr do 5 Pracovných dní od zaslania pripomienok Objednávateľa. Ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a písomne vysvetlí Objednávateľovi v lehote podľa predchádzajúcej vety,
- (c) Objednávateľ je povinný do 5 Pracovných dní od dodania prepracovanej Dokumentácie preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi, pričom v takom prípade Akceptačný protokol nemôže byť podpísaný. Uvedený postup akceptácie Dokumentácie sa zopakuje primerane najviac 2 krát, pokiaľ bude mať Objednávateľ aj po treťom kole akceptácie stále pripomienky k Dokumentácii, je oprávnený Dokumentáciu a prevzatie HW alebo IS odmietnuť.

- 6.4.2 Márne uplynutie ktorejkoľvek z lehôt v zmysle odseku 6.4.1 spôsobené nekonaním Strany je omeškaním tejto Strany.

- 6.4.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi súčasne s odovzdaním HW a IS Dokumentáciu.

6.5 Akceptácia školení

Akceptácia školení sa realizuje podpisom Akceptačného protokolu, ktorého prílohou je (i) prezenčná listina účastníkov školenia, (ii) študijné materiály pokrývajúce celú tému školenia, a (iii) výsledky kontrolného testu účastníkov školenia.

7. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD

- 7.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že IS a HW ku dňu prevzatia Objednávateľom a má všetky vlastnosti uvedené v Zmluve, vrátane príloh (najmä prílohy 2), a zodpovedá funkčným a technickým vlastnostiam tam uvedeným a ktoré sú inak obvyklé. Poskytovateľ zodpovedá za vady zjavné i skryté, ktoré má IS a HW ku dňu prevzatia Objednávateľom, a ďalej za tie, ktoré sa na IS a HW vyskytnú v záručnej dobe. Poskytovateľ zároveň zaručuje, že v záručnej dobe bude HW a IS spôsobilý na použitie na svoj účel.
- 7.2 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi záruku na akosť HW a IS spočívajúcu v tom, že IS, ako aj všetky jeho časti, budú počas záručnej doby mať všetky vlastnosti podľa odseku 7.1. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia HW a IS Objednávateľom na základe Záverečného akceptačného protokolu. Záručná doba neplynie počas doby, počas ktorej Objednávateľ nemôže HW alebo IS riadne užívať na jeho účel pre vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ.
- 7.3 Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi vady podľa tohto odseku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa bezplatné odstránenie vady, a to v dobe podľa kategórie vady podľa odseku 5.1 prílohy 2, ak sa Strany písomne nedohodnú na inej lehote.
- 7.4 Bez ohľadu na iné nároky Objednávateľa podľa Zmluvy, ak je Poskytovateľ v omeškaní s odstraňovaním vady, má Objednávateľ nárok zabezpečiť opravu prostredníctvom tretej osoby na náklady Poskytovateľa.
- 7.5 Poskytovateľ zodpovedá za to, že IS a HW, alebo ktorákoľvek jeho časť nemá právne vady, predovšetkým nie je zaťažená Právom tretej osoby ani nie je v rozpore s akýmikoľvek právami tretích osôb (najmä právami duševného vlastníctva). V prípade porušenia sa Poskytovateľ zaväzuje nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek ujmu v rozsahu prostriedkov vynaložených Objednávateľom na odstránenie právnej vady, alebo limitovaním jej následkov na maximálnu možnú mieru, ktorá zahŕňa aj rozumne vynaložené prostriedky na odborných zástupcov Objednávateľa a prípadné náklady na obranu voči nároku tretej osoby. Ak by nárok tretej osoby vzniknutý v súvislosti s plnením Poskytovateľa podľa Zmluvy, bez ohľadu na jeho oprávnenosť, viedol k dočasnému či trvalému súdnemu zákazu, či obmedzeniu užívania HW alebo IS, alebo jeho časti, sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť náhradné riešenie a minimalizovať negatívne dopady takejto situácie, a to na vlastné náklady. Tým nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

8. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 8.1 Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas používať IS, ako aj akékoľvek dielo chránené Autorským zákonom vytvorené Poskytovateľom alebo odovzdané Objednávateľovi na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, a to ako nevýhradnú licenciu, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových práv autora), teritoriálne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) na všetky spôsoby použitia podľa účelu Zmluvy, najmä na (i) inštaláciu, (ii) používanie, (iii) vytvorenie záložnej kópie. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho súhlasu Poskytovateľa oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie takéhoto diela (vrátane pokračujúceho radu sublicencií). Objednávateľ je oprávnený postúpiť licenciu tretej majetkovo alebo personálne prepojenej osobe. Na udelenie sublicencie a na postúpenie licencie sa nevyžaduje písomná forma. Cena licencie je súčasťou Ceny podľa odseku 3.1.2.
- 8.2 Ak sú s použitím IS, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení, spojené akékoľvek poplatky (vrátane licenčných poplatkov), je Poskytovateľ povinný riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy a tiež počas obdobia trvania záručnej doby.
- 8.3 Ak zo Zmluvy alebo z kogentných ustanovení aplikovateľných právnych predpisov nevyplýva inak, Zmluvu v časti odseku 8 nie je možné vypovedať, odstúpiť od nej ani ju inak ukončiť jednostranným úkonom ktorejkoľvek zo Strán. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Strany vylučujú aplikáciu všetkých dispozitívnych ustanovení aplikovateľných právnych predpisov umožňujúcich takéto jednostranné ukončenie Zmluvy v časti odseku 8.

9. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 9.1 Strany sú si vedomé, že v rámci plnenia Zmluvy si môžu vzájomne vedome alebo nevedome poskytnúť informácie, ktoré sú považované za dôverné, či už výmenou medzi Stranami, oprávnenými osobami Strán, alebo inými osobami (napr. zamestnancami) počas plnenia Zmluvy.
- 9.2 Všetky informácie poskytnuté Objednávateľom Poskytovateľovi sa považujú za dôverné, ak nie je v konkrétnom prípade Objednávateľom uvedené inak. Informácie poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi sa považujú za dôverné, ak na ich dôvernosť Poskytovateľ Objednávateľa vopred písomne upozornil. Ak sú dôverné informácie Poskytovateľa poskytované v písomnej podobe, alebo na elektronických nosičoch, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa upozorniť na dôvernosť takého materiálu tiež ich vyznačením aspoň na titulnej strane dokumentu, alebo názvom priečinku.
- 9.3 Strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie jej predmetu, okrem prípadu poskytnutia informácií svojim odborným poradcom (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody. Túto povinnosť mlčanlivosti majú Strany aj po ukončení Zmluvy.
- 9.4 Strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzickej osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, alebo obdobného pracovného, alebo obchodného vzťahu fyzických osôb, ktorých k plneniu povinností podľa Zmluvy využívajú.
- 9.5 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti podľa odseku 9 sa nepovažuje:
- 9.5.1 ak na sprístupnenie informácií dostane Strana písomný súhlas druhej Strany,
 - 9.5.2 boli zverejnené už pred uzavretím Zmluvy,
 - 9.5.3 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po uzavretí Zmluvy z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy,
 - 9.5.4 majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu,
 - 9.5.5 boli získané Stranou od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 9.6 Strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú ich ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom, ak nie je v Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej Strany tretej osobe.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 10.1 Každá zo Strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a Zmluvy. Strany sa zaväzujú vyvinúť potrebné úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a subdodávateľmi.
- 10.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú vadou IS, ktorá vznikne Objednávateľovi aj po skončení Zmluvy.
- 10.4 Žiadna Strana nie je zodpovedná za porušenie Zmluvy, ak a v rozsahu, v akom je takéto porušenie spôsobené udalosťou Vyššej moci. Ak nastala udalosť Vyššej moci je Strana, voči ktorej udalosť Vyššej moci pôsobí, povinná vykonať všetky kroky na minimalizáciu jej dôsledkov.
- 10.5 Za Vyššiu moc sa nepovažujú okolnosti, ktoré vyplývajú z osobných, najmä hospodárskych pomerov povinnej Strany, a ďalej prekážky plnenia, ktoré bola táto Strana povinná prekonať alebo odstrániť podľa Zmluvy, obchodných zvyklostí alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo ak môže dôsledky svojej zodpovednosti zmluvne previesť na tretiu osobu, ako aj okolnosti, ktoré sa prejavili až v dobe, keď bola povinná Strana už v omeškaní.
- 10.6 Za Vyššiu moc sa taktiež nepovažujú okolnosti, ktoré mohla a mala povinná Strana pri uzatváraní Zmluvy predvídať pri vynaložení Náležitej starostlivosti, iba ak by oprávnená Strana dala najavo, že uzatvára túto Zmluvu aj napriek tomu, že táto prekážka môže jej plnenie ohroziť.
- 10.7 Strana uplatňujúca nárok z titulu zásahu Vyššej moci oznámi písomne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 Pracovných dní, druhej Strane takúto okolnosť s uvedením jej začiatku a pravdepodobnej doby trvania. V rovnakej lehote je Strana povinná oznámiť zánik okolnosti, ktorá zásah Vyššej moci spôsobila.
- 10.8 Spolu s oznámením o vzniku okolnosti Vyššej moci podľa odseku 10.7 alebo najneskôr do 5 Pracovných dní po takomto oznámení, oznamujúca Strana predloží druhej Strane dôveryhodný dôkaz, potvrdzujúci vznik okolnosti Vyššej moci, ako aj to, že zásadne ovplyvňuje plnenie jej záväzkov zo Zmluvy.
- 10.9 Každá Strana je povinná zmierniť škodu, ako aj vykonať všetky kroky, ktoré možno od takejto Strany rozumne očakávať na zmiernenie následkov škody, ak sa škode nedá úplne zabrániť, a to v rozsahu podľa § 417 až § 419 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov.
- 10.10 Ak sa na určité porušenie povinností podľa Zmluvy vzťahuje zmluvná pokuta, oprávnená Strana má nárok na náhradu škody popri nároku na zmluvnú pokutu.

11. ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1 Objednávateľ má právo požadovať od Poskytovateľa zľavu z Ceny Služby podpory prevádzky podľa odseku 3.1.3:
- 11.1.1 vo výške 200 EUR, za každú vadu/Incident kategórie (A) nad 1, počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 11.1.2 vo výške 100 EUR, za každú vadu/Incident kategórie (B) nad 5, počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 11.1.3 vo výške 50 EUR, za každú vadu/Incident kategórie (C) nad 10, počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 11.1.4 vo výške 200 EUR, za každú (aj začatú) hodinu omeškania riešením Incidentu kategórie (A) v Reakčnej dobe, Dobe neutralizácie, alebo Dobe odstránenia podľa odseku 5.2 prílohy 2,
- 11.1.5 vo výške 100 EUR, za každú (aj začatú) hodinu omeškania riešením Incidentu kategórie (B) v Reakčnej dobe, Dobe neutralizácie, alebo Dobe odstránenia podľa odseku 5.2 prílohy 2,
- 11.1.6 vo výške 50 EUR, za každú (aj začatú) hodinu omeškania riešením Incidentu kategórie (C) v Reakčnej dobe, Dobe neutralizácie, alebo Dobe odstránenia podľa odseku 5.2 prílohy 2.
- 11.2 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 11.2.1 0,10% z Ceny, za každý (aj začatý) deň omeškania so splnením povinností podľa odseku 4.3 (termín plnenia), podľa Harmonogramu, pričom pokuta sa počíta za každý míľnik Harmonogramu samostatne, t. j. pri súčasnom omeškaní s dodržaním termínu odovzdania viac míľnikov sa sankcie sčítavajú,
- 11.2.2 0,10% z Ceny, za každý (aj začatý) deň omeškania so splnením ktorejkoľvek povinnosti (tzn. každej samostatne) podľa odseku 5.4 (súčinnosť Poskytovateľa),
- 11.2.3 500 EUR, ak Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi k akceptácii akýkoľvek výstup, ktorý nespĺňa akceptačné kritériá podľa prílohy 4,

- 11.2.4 5% z Ceny, v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti (tzn. každej samostatne) podľa odseku 8 (Práva duševného vlastníctva),
- 11.2.5 5.000 EUR, v prípade porušenia povinnosti podľa prílohy 6 (Ochrana osobných údajov),
- 11.2.6 0,10% z Ceny, za každý (aj začatý) deň omeškania so splnením ktorejkoľvek povinnosti (tzn. každej samostatne) podľa odseku 5.1, odseku 5.5, odseku 6.2 alebo odseku 6.3 (okrem ak je na daný prípad aplikovateľná iná zmluvná pokuta podľa odseku 11.1),
- 11.3 Zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľovi.
- 12. UKONČENIE ZMLUVY**
- 12.1 Zmluva zaniká:
 - 12.1.1 písomnou dohodou Strán,
 - 12.1.2 písomným odstúpením od Zmluvy Stranou podľa podmienok ustanovených v Zmluve.
- 12.2 Strany môžu odstúpiť od Zmluvy nasledovným spôsobom:
 - 12.2.1 Okamžite/bezodkladne v prípadoch:
 - (a) podľa odseku 12.3,
 - (b) podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Stranou, konkrétne v prípadoch podľa odseku 12.5 alebo v prípadoch podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Stranou v prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom,
 - 12.2.2 Po poskytnutí dodatočnej lehoty druhej Strane na splnenie porušenej zmluvnej povinnosti v trvaní aspoň 10 Pracovných dní po zaslaní oznámenia, v prípade:
 - (a) nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou Stranou podľa odseku 12.6, alebo
 - (b) nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou Stranou v prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom.
- 12.3 Strany môžu odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - 12.3.1 Poskytovateľ skončí svoju podnikateľskú činnosť alebo stratí podnikateľské oprávnenie potrebné pre plnenie Zmluvy,
 - 12.3.2 Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
 - 12.3.3 je Poskytovateľ preukázateľne v úpadku alebo je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - 12.3.4 je majetok Poskytovateľa predmetom exekučného konania,
 - 12.3.5 bol Poskytovateľovi právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
 - 12.3.6 bol štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním Poskytovateľa alebo výkonom jeho činnosti,
 - 12.3.7 ak preukázateľne nastala skutočnosť, ktorá môže viesť k výmazu Zhotoviteľa alebo jeho subdodávateľa z registra partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - 12.3.8 Strana porušujúca túto Zmluvu vedela v čase jej uzatvorenia alebo v tomto čase bolo možné rozumne predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý plynie z jej obsahu a z okolností jej uzatvorenia, že druhá Strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy,
- 12.4 Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - 12.4.1 Poskytovateľ preruší svoju podnikateľskú činnosť potrebnú pre plnenie Zmluvy,
 - 12.4.2 sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,

- 12.4.3 prípad Vyššej moci, ktorý bráni Poskytovateľovi v plnení Zmluvy trvá viac ako 20 Pracovných dní,
- 12.4.4 bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa dôjde k zmene osoby, alebo osôb vykonávajúcich výlučnú alebo spoločnú kontrolu nad spoločnosťou Poskytovateľa, alebo dôjde k zmene konečných užívateľov výhod spoločnosti Poskytovateľa.
- 12.5 Podstatným porušením zmluvnej povinnosti podľa Zmluvy je:
- 12.5.1 odovzdanie HW alebo IS v rozpore s odsekom 5.1.2,
- 12.5.2 dodanie HW alebo IS alebo jeho časti tak, že nesplní akceptačné kritériá v dôsledku čoho Objednávateľ odmietne HW alebo IS prevziať podľa odseku 6.2.7, 6.3.2 alebo 6.4.1.
- 12.5.3 porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa odseku 7.3,
- 12.5.4 porušenie povinností Poskytovateľa podľa odseku 7.5,
- 12.5.5 také porušenie zmluvných povinností, s ktorým Zmluva spája možnosť uplatniť si zmluvnú pokutu v súhrne aspoň 15% Ceny (bez ohľadu na to, či bola Objednávateľom uplatnená alebo Poskytovateľom uhradená),
- 12.5.6 pozastavenie plnenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa v trvaní aspoň 10 Pracovných dní, alebo porušenie povinností začať s plnením Zmluvy podľa druhej vety odseku 4.3,
- 12.5.7 Služba Helpdesk je počas Pracovnej doby nedostupná viac ako 2 hodiny, ak (i) táto skutočnosť nastala aspoň 2 krát v období 30 po sebe nasledujúcich kalendárnych dní, alebo (ii) aspoň 4 krát v období 3 kalendárnych mesiacov,
- 12.5.8 výskyt minimálne 3 Incidentov kategórie (A) počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 12.5.9 výskyt minimálne 15 Incidentov kategórie (B) počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 12.5.10 výskyt minimálne 30 Incidentov kategórie (C) počas obdobia 3 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov,
- 12.5.11 trvanie Incidentu kategórie (A) po dobu dlhšiu ako je päťnásobok dohodnutej Doby neutralizácie, alebo Doby odstránenia,
- 12.5.12 trvanie Incidentu kategórie (B) alebo (C) po dobu dlhšiu ako je desaťnásobok dohodnutej Doby neutralizácie, alebo Doby odstránenia,
- 12.5.13 ak Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve Poskytovateľa, ani do 30 Pracovných dní odo dňa doručenia výzvy Poskytovateľa na nápravu.
- 12.6 Nepodstatným porušením zmluvnej povinnosti podľa Zmluvy je nesplnenie zmluvnej povinnosti neuvedenej v odseku 12.5.
- 12.7 Odstúpenie od Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe a riadne odôvodnené spoločne s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia. Odstúpenie nadobúda účinnosť doručením druhej Strane.
- 12.8 Pre prípady ukončenia Zmluvy platí, že Strana, ktorá odstúpila od Zmluvy je oprávnená si ponechať odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú Stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, pri ktorom nastalo omeškanie, napr. sú objektívne použiteľné za účelom pokračovania plnenia Zmluvy, alebo ide o samostatne funkčnú časť. V takomto prípade vzniká druhej Strane nárok na dohodnutú pomernú časť Ceny.
- 12.9 Poskytovateľ je povinný Objednávateľa bezodkladne informovať, ak nastane niektorá zo skutočností zakladajúca právo Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy, alebo ak nastane situácia, ktorá by mohla viesť k takému stavu.
- 12.10 Ukončenie Zmluvy sa nedotýka zodpovednostných nárokov Strán vzniknutých do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovení odsekov 7 (Záruka a odstraňovanie väd), 8 (Práva duševného vlastníctva), 9 (Ochrana dôverných informácií), 10 (Zodpovednosť za škodu a náhrada škody), 13 (Doručovanie), 14.5 (Rozhodné právo a oddeliteľnosť), 14.6 (Riešenie sporov), 14.7 (Úplná dohoda), 14.8 (Postúpenie), 14.9 (Platby a započítanie), a prílohy 6 (Ochrana osobných údajov).
- 13. DORUČOVANIE**
- 13.1 Všetky oznámenia a žiadosti podľa Zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené osobne, kuriérom, doporučenou poštou, alebo emailom. Emailom nie sú doručované žiadne oznámenia a žiadosti smerujúce k ukončeniu Zmluvy, jej zmene, alebo uplatneniu zodpovednostných nárokov (s výnimkou riešenia väd).

Doručenie takýchto správ emailom má preto iba informačný charakter a ako také nezakladá vznik, zmenu alebo zánik akéhokoľvek práva alebo povinnosti Strán.

- 13.2 Takéto oznámenia, žiadosti a zasielané dokumenty sa považujú za doručené:
- 13.2.1 momentom prevzatia alebo momentom odmietnutia prevzatia (v prípade osobného doručenia a doručenia kuriérom),
 - 13.2.2 uplynutím 5. dňa od odoslania (v prípade doručovania doporučenou poštou), ak k doručeniu preukázateľne nedošlo skôr (prevzatie doporučenej zásielky), alebo
 - 13.2.3 momentom odoslania emailu, ak odosielateľovi nie je doručená automaticky generovaná správa, že správu sa nepodarilo doručiť (v prípade doručovania emailom).
- 13.3 Oznámenia, žiadosti a dokumenty doručené v daný Pracovný deň mimo Pracovnej doby sa považujú za doručené nasledujúci Pracovný deň od začiatku Pracovnej doby.
- 13.4 Oznámenia, žiadosti a dokumenty, ktoré majú byť Strane doručené, sú prijímané Strane doručované na adresu sídla uvedenú v záhlaví Zmluvy, pokiaľ takáto prijímajúca Strana vopred neoznámí druhej Strane zmenu svojej adresy sídla. Takáto zmena je účinná momentom doručenia podľa pravidiel tohto odseku 13 a nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve.
- 13.5 Oznámenia, žiadosti a dokumenty, doručované podľa Zmluvy musia byť v slovenskom alebo českom jazyku.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

14.1 Platnosť, účinnosť a doba trvania Zmluvy

Zmluva je platná v deň podpísania Zmluvy oboma Stranami. Zmluva je uzavretá na dobu určitú 2 rokov odo dňa začiatku poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa odseku 5.2.1. Ak ktorákoľvek Strana neoznámí druhej Strane, že trvá na ukončení Zmluvy uplynutím doby určitej podľa predchádzajúcej vety, najneskôr 3 mesiace pred jej skončením, doba trvania Zmluvy sa automaticky predlžuje o 1 rok, a to aj opakovane.

14.2 Jazyk

- 14.2.1 Zmluva sa vyhotovuje v slovenskom jazyku.
- 14.2.2 V prípade akéhokoľvek prekladu zo slovenského jazyka do akéhokoľvek iného jazyka zostáva verzia Zmluvy v slovenskom jazyku rozhodujúca.

14.3 Rovnopisy

Zmluva sa vyhotovuje v 2 rovnopisoch, po 1 pre každú Stranu.

14.4 Dodatky

Zmluvu je možné meniť len na základe písomných dodatkov podpísanými oboma Stranami.

14.5 Rozhodné právo a oddeliteľnosť

- 14.5.1 Zmluva a akékoľvek mimozmluvné záväzky s ňou súvisiace alebo z nej vyplývajúce, sa spravujú právnymi predpismi Slovenskej republiky. Na právne vzťahy Zmluvou neupravené sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov.
- 14.5.2 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, platia ustanovenia Zmluvy.
- 14.5.3 Ak je alebo sa stane niektoré z ustanovení Zmluvy v akomkoľvek ohľade neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nebude tým dotknutá ani oslabená platnosť, účinnosť či vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení Zmluvy. Strany sa zaväzujú zabezpečiť vykonanie všetkých úkonov a krokov, ktoré budú potrebné na to, aby bolo dotknuté ustanovenie Zmluvy nahradené iným, platným, účinným a vykonateľným ustanovením s podobným ekonomickým a právnym účinkom.

14.6 Riešenie sporov

- 14.6.1 Sporné otázky, ktoré vzniknú na základe alebo v súvislosti so Zmluvou budú Strany riešiť prednostne spoločnými rokovaniami v dobrej viere.
- 14.6.2 Všetky spory alebo nároky, ktoré vzniknú zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane sporov o mimozmluvných nárokoch, sporov týkajúcich sa jej platnosti, porušenia, ukončenia alebo existencie, ktoré sa Stranám nepodarilo vyriešiť rokovaniami v dobrej viere podľa odseku 14.6.1 ani do 30 Pracovných dní, budú s konečnou platnosťou rozhodnuté slovenskými súdmi.

14.7 Úplná dohoda

- 14.7.1 Zmluva, vrátane jej príloh, predstavuje úplnú dohodu o právach a povinnostiach Strán v súvislosti

s predmetom Zmluvy a nahrádza všetky prípadné predchádzajúce konkludentné, ústne alebo písomné dohody Strán v súvislosti s predmetom Zmluvy.

- 14.7.2 Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa alebo iné obdobné podmienky Poskytovateľa sa nevzťahujú na vzťahy upravené Zmluvou, a to ani ak sú takéto podmienky súčasťou komunikácie medzi Stranami.

14.8 Postúpenie

- 14.8.1 Práva a povinnosti založené Zmluvou prechádzajú na právnych nástupcov Strán.
- 14.8.2 Poskytovateľ môže previesť svoje práva a povinnosti zo Zmluvy len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ môže previesť svoje práva a povinnosti zo Zmluvy aj bez súhlasu Poskytovateľa, resp. tento sa považuje za daný.

14.9 Platby a započítanie

- 14.9.1 Ak nie je v Zmluve uvedené inak a kým ktorákoľvek Strana neoznámí druhej Strane zmenu svojho účtu pre platobný styk, sú všetky platby podľa Zmluvy zasielané na účty Strán uvedené v záhlaví Zmluvy.
- 14.9.2 Akákoľvek suma, ktorú má jedna Strana uhradiť druhej Strane podľa Zmluvy sa uhrádza v celosti, bez akéhokoľvek započítania, protinároku, zrážky alebo zadržania, okrem prípadu, ak takúto zrážku alebo zadržanie určitej sumy vyžadujú aplikovateľné právne predpisy, alebo ak je započítanie umožnené podľa tohto odseku 14.9.2. Ak si Objednávateľ uplatní akýkoľvek peňažný zodpovednostný nárok voči Poskytovateľovi podľa Zmluvy, má právo si tento započítať voči pohľadávke Poskytovateľa na úhradu časti Ceny v najbližšom fakturačnom mŕfniku.
- 14.9.3 Všetky platby uhrádzané podľa Zmluvy sú v EUR, ak sa Strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak.

14.10 Prílohy

Nasledovné prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy:

- Príloha 1 – Definície a výklad;
- Príloha 2 – Technická špecifikácia predmetu Zmluvy;
- Príloha 3 – Harmonogram;
- Príloha 4 – Kategorizácia väd;
- Príloha 5 – Akceptačný protokol;
- Príloha 6 – Ochrana osobných údajov;
- Príloha 7 – Dodávaný HW.

V prípade rozporu medzi obsahom Zmluvy a obsahom príloh má pri výklade prednosť príloha 2, následne Zmluva a nakoniec ostatné prílohy, pričom v prípade rozporu medzi týmito ostatnými prílohami má zároveň prednosť príloha s nižším číslom pred prílohou s vyšším číslom.

14.11 Záverečné vyhlásenie

Strany vyhlasujú, že si text Zmluvy pozorne prečítali, jeho obsahu porozumeli a že tento vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, bez akýchkoľvek omylov, čo potvrdzujú vlastnoručnými podpismi, ktoré pripájajú.

[PODPISOVÁ STRANA NASLEDUJE PO PRÍLOHÁCH]

[ZÁMERNE PONECHANÉ PRAZDNE]

PRÍLOHA 1: DEFINÍCIE A VÝKLAD

1. DEFINÍCIE

V Zmluve majú nasledovné výrazy význam definovaný v prílohe 1.

Akceptačný protokol znamená protokol, na základe ktorého Objednávateľ preberá IS a HW, ktorého dohodnuté znenie tvorí prílohu 5.

Autorský zákon znamená zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov,

Cena znamená cenu za poskytnutie Služieb a dodanie HW podľa odseku 3.1.

ČD znamená človekodoň, t.j. memá jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 človekohodín, pričom 1 človekohodina sa rovná 60 minút účelnej práce.

Doba neutralizácie znamená čas od nahlásenia Incidentu, v ktorom je Poskytovateľ povinný odstrániť Incident formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS alebo iného softvéru vytvoreného podľa Zmluvy (softvér) alebo akejkoľvek jeho časti, služby či funkcionality je poskytovaná odlišne oproti funkčnosti či funkcionalite, ktorú by takýto softvér mal mať podľa Zmluvy (najmä prílohy 2), Zmluvy, vrátane Dokumentácie a ktoré sú inak obvyklé, avšak dosahuje rovnaký výsledok.

Doba odstránenia znamená čas od nahlásenia Incidentu, v ktorom je Poskytovateľ povinný trvale odstrániť Incident tak, aby funkčnosť IS alebo iného softvéru vytvoreného podľa Zmluvy (softvér) alebo akejkoľvek jeho časti, služby či funkcionality bola zhodná (obnovená, vrátane obnovy akýchkoľvek stratených dát), s funkčnosťou či funkcionalitou, ktorú takýto softvér má mať podľa Zmluvy (najmä prílohy 2), Zmluvy, vrátane Dokumentácie a ktoré sú inak obvyklé.

Dodávateľské testy znamená akceptačné testy IS vykonávané Poskytovateľom v rámci akceptačnej procedúry podľa odseku 6.2.

Dokumentácia znamená:

- (a) prevádzková dokumentácia v slovenskom jazyku a vo formáte (*.docx a *.pdf), ktorá obsahuje: inštalčný postup aplikácie, konfiguráciu systémového SW, serverov a pracovných staníc, chybové stavy a postup ich riešenia, popis mechanizmu riadenia prístupu užívateľov k dátam a k funkciám aplikácie, popis procedúr pre zálohovanie a obnovu dát, popis použitých a navrhovaných technických číselníkov, ich naplnenie pri inicializácii,
- (b) užívateľská dokumentácia v slovenskom jazyku a vo formáte (*.docx a *.pdf) a v písomnej forme v počte 2 vyhotovení, ktorá obsahuje: popis IS a jeho funkcií, postupy a úkony potrebné pre riadne užívanie počítačového programu, chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia, a
- (c) iná dokumentácia týkajúca sa IS vytvorená na základe Zmluvy, alebo ktorá súvisí s plnením povinností Poskytovateľa zo Zmluvy (napr. Exitový plán),
- (d) súvisiace doklady obvykle dodávané spolu s HW na trhu.

GDPR znamená nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 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).

Harmonogram znamená časový a platobný harmonogram implementácie HW a IS podľa prílohy 3.

Helpdesk znamená rozhranie umožňujúce užívateľom IS komunikovať s Poskytovateľom resp. strediskom technickej podpory Poskytovateľa, mimo iného za účelom zasielania hlásení Incidentov a iných servisných požiadaviek. Podrobná špecifikácia služby a riešenia Helpdesku je uvedená v odseku 6 prílohy 2.

Incident znamená neplánované prerušenie, obmedzenie alebo nefunkčnosť kvality fungovania HW a IS, alebo iného softvéru vytvoreného podľa Zmluvy (softvér) alebo akejkoľvek jeho časti, služby či funkcionality, ktorá sa prejavuje rozdielom funkčnosti a funkcionality takéhoto softvéru, oproti funkčnosti a funkcionalite, ktorú by mal mať podľa Zmluvy (najmä prílohy 2), vrátane Dokumentácie, a ktoré sú inak obvyklé. Incidentom je tiež také správanie HW a IS, ktoré nie je v súlade s uvedenou špecifikáciou, alebo obvyklou špecifikáciou, vrátane výpadku, a to všetko bez ohľadu na to, či ide o vadu alebo nie. Vada je vždy Incidentom a ide tak o podmnožinu pojmu Incident.

HW znamená technické a technologické prostriedky potrebné pre prevádzkovanie IS – hardware dodávané Poskytovateľom, špecifikované v prílohe 7.

Implementácia IS znamená dodanie a sprevádzkovanie (implementácia, integrácia a konfigurácia) a otestovanie jednotlivých častí IS v prostredí Poskytovateľa v interakcii so zdrojom dát a ďalšími systémami Objednávateľa či tretích osôb a to v súlade s prílohou 2, a ďalšími čiastkovými detailnými špecifikáciami, ktoré sú vypracované pre každú časť IS, vrátane:

- (a) inštalácie, nastavenia parametrov a užívateľského nastavenia IS a ich integrácie,
- (b) Testovania IS, overenia funkčnosti IS, a úplnosti IS a jeho jednotlivých modulov, častí a funkcionalít,
- (c) udelenie príslušných užívacích a súvisiacich práv podľa odseku 8,
- (d) zavedenie skúšobnej prevádzky IS,
- (e) následné spustenie bežnej prevádzky IS,

(f) odstránenie väd IS v skúšobnej a následne bežnej prevádzke IS a podľa požiadaviek Objednávateľa.

IS znamená zavedený, funkčný a integrovaný informačný systém „systém pre rozpoznávanie vozidiel pre cestnú a vlakovú bránu“, ktorý je bližšie vyšpecifikovaný v odseku 2.1 a v prílohe 2, súvisiacej Dokumentácie a súvisiacich aktivít, tvorené jednotlivými plneniami Poskytovateľa podľa Zmluvy. Súčasťou IS sú aj ďalšie súvisiace služby a oprávnenia potrebných pre prevádzku IS.

Monitoring znamená automatizované riešenie pre dohľad nad prevádzkou IS alebo iného softvéru vytvoreného podľa Zmluvy (softvér), ktoré slúži k dohľadu nad funkčnosťou technickej infraštruktúry, na ktorej je takýto softvér prevádzkovaný, ako aj všetkými komponentmi (vrátane prípadných komponentov, ktoré zabezpečuje priamo Objednávateľ (okrem iného servery, siete, úložné priestory na diskoch a pod.), službami a funkcionalitami takéhoto softvéru.

Náležitá starostlivosť poskytovanie Služieb Poskytovateľom (i) s odbornou starostlivosťou v zmysle aplikovateľných právnych predpisov, (ii) hospodárne, (iii) s využitím dostupných odborných znalostí a skúseností v súlade s jemu známymi záujmami Objednávateľa, a navyše (iv) v kvalite, ktorú je možné očakávať od kompetentnej, odborne spôsobilej osoby, pôsobiacej v rovnakom alebo obdobnom predmete podnikania, ak by poskytovala Služby obdobného rozsahu a komplexity (v), a v súlade s procesmi *best practice* v odvetví.

Obchodný zákonník znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,

Pracovný deň znamená každý deň s výnimkou soboty alebo nedele alebo dňa pracovného pokoja v Slovenskej republike.

Pracovná doba znamená doba v Pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod.

Právo tretej osoby znamená akékoľvek vlastnícke právo, záložné právo, podzáložné právo, hypotéku, zádržné právo, zábezpeku, výhradu vlastníckeho práva, vecné bremeno, ťarchu, predkupné právo, opciu, zabezpečovací prevod práva, ručenie, sľub odškodnenia, alebo akékoľvek iné právo zaťažujúce majetok, alebo obmedzujúce jeho užívanie alebo nakladanie s ním, alebo zabezpečujúce majetok v prospech tretej osoby, vrátane akéhokoľvek práva, ktoré zakladá právo na prednostné uspokojenie v konkurznom, reštrukturalizačnom, exekučnom alebo inom podobnom konaní, alebo akúkoľvek dohodu o zriadení ktorejkoľvek z vyššie uvedených práv.

Reakčná doba znamená čas, ktorý uplynie od okamihu nahlásenia Incidentu zo strany Objednávateľa (resp. oznamovateľa) podľa odseku 7.3 alebo 6.3 prílohy 2 do okamihu zahájenia samotného servisného zásahu zo strany Poskytovateľa podľa odseku 7.4 prílohy 2.

SLA znamená Stranami dohodnutú kvalitu poskytovania Služieb definovanú pre jednotlivé garantované úrovne Služieb podpory prevádzky uvedené v prílohe 2.

Služby znamenajú všetky plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy.

Služby podpory prevádzky znamenajú poskytovanie služieb podpory pri prevádzke, údržbe a správe IS a podpory jeho používateľov, ako aj pri realizácii ďalších činností, vrátane poskytovania súčinnosti pri integrácii všetkých systémov Objednávateľa spôsobom a v rozsahu podľa Zmluvy.

Správa znamená písomnú správu o poskytovaní Služieb podpory prevádzky vo forme prehľadných a správnych výkazov a výsledkov Monitoringu, informácií z Helpdesku a ďalších informácií relevantných pre poskytovanie Služieb podpory prevádzky podľa odseku 5.2, pričom podstatné náležitosti Správy sú uvedené v odseku 8 prílohy 2.

Strany znamenajú spoločne Objednávateľa a Poskytovateľa a **Strana** znamená ktoréhokoľvek z nich.

Školenia znamená poskytovanie školení používateľom IS podľa požiadaviek a aktuálnych potrieb Objednávateľa podľa odseku 5.6 Zmluvy.

Technická podpora znamená poskytovanie podpory užívateľom IS prostredníctvom Helpdesku, ktorej obsahom je najmä lokalizácia a odstraňovanie Incidentov, väd, riešenie servisných požiadaviek, poskytovanie pomoci užívateľom IS prostredníctvom vzdialeného prístupu, vykonávanie zásahov do IS na základe predchádzajúcich pokynov Objednávateľa alebo oprávnených osôb Objednávateľa.

Testovacie prostredie znamená virtuálnu či fyzickú kópiu IS určenú k realizácii testovania, ktoré je prevádzkované na infraštruktúre Poskytovateľa.

Trestný zákon znamená zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov.

UAT testy znamená akceptačné testy IS vykonávané užívateľmi v rámci akceptačnej procedúry podľa odseku 6.2.

Užívateľská podpora znamená podporu užívateľom IS prostredníctvom Helpdesku, ktorej obsahom je najmä riešenie Incidentov, telefonických alebo emailových požiadaviek Objednávateľa, alebo užívateľov IS a poskytovanie technických informácií o IS.

Vyššia moc znamená okolnosť vylučujúcu zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.

Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon o registri partnerov verejného sektora znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon o trestnej zodpovednosti právnických osôb znamená zákon č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon o verejnom obstarávaní znamená zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých

zákonov v znení neskorších právnych predpisov.

Záverečný akceptačný protokol znamená Akceptačný protokol, na základe ktorého Objednávateľ preberá IS po odstránení všetkých väd podľa odseku 6.2.10.

2. VÝKLAD

Zmluva sa vykladá podľa nasledovných výkladových pravidiel:

2.1 Odkazy na osoby a spoločnosti

Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akýkoľvek odkaz v Zmluve na:

Objednávateľa alebo **Poskytovateľa** sa vykladá tak, že zahŕňa všetkých ich právnych nástupcov a akékoľvek osoby, na ktoré Objednávateľ alebo Poskytovateľ postúpili v súlade so Zmluvou všetky svoje práva vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť a ktoré prijali všetky záväzky Objednávateľa alebo Poskytovateľa vyplývajúce zo Zmluvy alebo ich časť, a

osobu sa vykladá ako odkaz na akúkoľvek fyzickú či právnickú osobu, najmä akúkoľvek spoločnosť, vládu, štát alebo štátny orgán alebo akékoľvek združenie (bez ohľadu na to, či má alebo nemá v rámci právneho poriadku, podľa ktorého bola založená, právnu subjektivitu) alebo dve aj viac z vyššie uvedených.

2.2 Menové symboly

EUR a **euro** označujú zákonnú menu Slovenskej republiky v deň uzavretia Zmluvy.

2.3 Odkazy na Zmluvu jej prílohy a zákony

Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akýkoľvek odkaz v Zmluve na:

- (a) zákon alebo právny predpis sa vykladá ako odkaz na zákon alebo právny predpis v ich platnom a účinnom znení,
- (b) Zmluvu, akúkoľvek inú zmluvu alebo dokument sa vykladá ako odkaz na túto Zmluvu, inú zmluvu alebo dokument, v ich platnom znení, a
- (c) odsek alebo prílohu sa vykladá ako odkaz na odsek alebo prílohu Zmluvy.

2.4 Nadpisy a prílohy

- (a) Nadpisy odsekov a príloh slúžia výlučne pre uľahčenie orientácie a pri výklade Zmluvy sa nepoužívajú.
- (b) Prílohy Zmluvy tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

2.5 Nelimitujúci výklad slov

- (a) Výrazy „vrátane“, „najmä“, „napríklad“ a iné výrazy vyjadrujúce demonštratívny výpočet, nie sú vykladané spôsobom, ktorý by limitoval všeobecný rozsah výrazov, ktoré ich predchádzajú.
- (b) Pokiaľ Zmluva predpokladá správnosť, alebo pravdivosť akéhokoľvek výroku sa pojmy „správny“ a „pravdivosť“, a ich synonymá, nebudú vykladať spôsobom, ktorý by limitoval všeobecný význam týchto výrazov, ktorý vo všeobecnosti predpokladá, že takýto výrok bude pravdivý a rovnako tak aj správny, úplný a nebude mať zavádzajúci charakter.
- (c) Výrazy uvedené v Zmluve v jednotnom čísle zahŕňajú aj množné číslo, a opačne.
- (d) Výrazy uvedené v Zmluve v určitom rode zahŕňajú tieto výrazy vo všetkých rodoch.

2.6 Dohodnutá forma

Dokument vyhotovený v „dohodnutej forme“ alebo v „dohodnutom znení“ je odkazom na dokument, ktorý si Strany takéhoto dokumentu vymenili ako jeho odsúhlasené znenie písomne.

2.7 Písomná forma

Odkaz na písomnú formu predstavuje spôsob doručenia prostredníctvom pošty (doporučene s doručenkou), kuriérom s potvrdením o doručení, osobne s potvrdením o doručení, alebo emailom na kontaktné adresy Strán (okrem prípadov, ak doručovanie emailom nemá právne účinky doručenia podľa odseku 13.1).

2.8 Spoločná negociácia

Zmluva je výsledkom spoločných rokovaní a negociácií oboch Strán. V prípade sporu týkajúceho sa interpretácie ktoréhokoľvek pojmu, výrazu alebo ustanovenia Zmluvy, nie je takýto pojem, výraz alebo ustanovenie, vykladaný v neprospech ktorejkoľvek Strany len preto, že táto Strana tento pojem, výraz alebo ustanovenie v Zmluve prvý raz použila, alebo bolo do Zmluvy doplnené na jej návrh.

PRÍLOHA 2: TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

1 ŠPECIFIKÁCIA HW a IS

Systém evidencie vjazdu vozidiel a vlakov používa kamery na detekciu ŠPZ vozidiel a monitorovanie ich vjazdu. Po autorizácii vozidla vrátnik otvára rampu a zaznamenávajú sa snímky vozidla. Systém tiež monitoruje príchod vlakov a ukladá videozáznamy ich prechodu pri vstupe aj výstupe. Údaje sa ukladajú na dátové úložisko a systém umožňuje prehľad záznamov pre vozidlá a vlaky.

Systém evidencie vjazdu vozidiel – systém, ktorý deteguje vjazd vozidla a zbiera údaje ako validnú ŠPZ a fotografie vozidla.

ANPR kamera (Automatic Number Plate Recognition) — Kamera určená na čítanie ŠPZ z vozidla pred rampou.

Externý systém aplikácia Konti eviduje plánované/zaznamenané ŠPZ vozidiel.

Rampa – súčasťou vstupnej brány. Otvára sa na základe systému evidencie vjazdu vozidiel.

Kamery pre snímky vozidla – kamery nasnímajú zábery vozidla zo všetkých uhlov a pošlú záznamy do systému evidencie vjazdu vozidiel.

Prezeranie záznamov z kamier – operátor prezerá záznamy z kamier na oboch pracoviskách, validuje vstupy.

Manuálne spustenie vytvárania záznamov a snímok z kamier — operátor vyvolá možnosť pre manuálne spustenie vytvárania záznamov a snímok z kamier.

Manuálne povolenie vstupu vozidla do areálu – operátor vyvolá možnosť pre manuálne vpustenie vozidla do areálu vyhradeným tlačidlom.

Manuálne spustenie procesu vytvárania snímok vozidla – operátor vyvolá možnosť pre začiatok procesu vytvorenia snímok vozidla.

Vytvorenie používateľa — správca pre nového používateľa zadá jeho osobné údaje a login. Systém vytvorí nového používateľa a vygeneruje pre neho heslo, ktoré si bude musieť zmeniť pri prvom prihlásení do systému.

Správa používateľov — správca bude mať možnosť vyhľadať používateľa, editovať jeho osobné údaje, obnoviť heslo, zablokovať používateľa a upraviť jeho prístupnosť do skupiny.

Správa skupín - správca bude mať možnosť vytvárať, editovať a mazať skupiny používateľov (napr. administrátor, operátor, manažér...).

Správa oprávnení — správca bude mať možnosť pridať/odobrať skupine používateľov oprávnenie pre zobrazenie a prácu na jednotlivých stránkach systému.

Správa profilu — používateľ bude mať možnosť editovať osobné údaje a meniť svoje heslo

Sledovanie udalostí — správca bude mať možnosť sledovať systémové udalosti a zobraziť históriu činností systému za zvolené obdobie.

Kamerové zariadenia budú snímať priestor vjazdu vozidiel a spracovaný obraz ukladať na dátové úložisko.

Na vstupe deteguje kamera ŠPZ naplánovaného vozidla, ktorá bude umiestnená pred strednou vstupnou bránou.

Po rozpoznaní prednej ŠPZ systém overí v externej aplikácii (Konti), či je ŠPZ autorizovaná.

V prípade autorizovaného vozidla vrátnik pomocou tlačidla otvorí rampu a vozidlo vojde do priestoru.

Systém načíta ŠPZ (zadnú aj prednú).

Vrátnik umožní manuálny vstup aj neautorizovaného vozidla.

Video spolu s údajmi o ŠPZ spolu s dátumom a časom budú zobrazené aplikácii.

Päť kamier bude zameraných na vozidlo v priestoroch za rampou po vpustení vozidla, kde systém vytvorí snímky vozidla z každej strany s uvedením času a dátumu (okrem prednej snímky, tá bude vytvorená z kamery čítajúcej prednú ŠPZ).

Ostatné kamery, ktoré nečítajú ŠPZ na vozidlách, ale vytvárajú fotografie, budú rozmiestnené nasledovne:

- ✓ jedna kamera bude umiestnená na zadnej strane na snímanie vozidla.
- ✓ dve kamery budú umiestnené na pravej strane na snímanie vozidla.
- ✓ dve kamery budú umiestnené na ľavej strane na snímanie vozidla.

Tri kamery budú inštalované na stenu pred vstupom vlakov, v oblasti s veľkými betónovými stenami a vrátami, ktorými vlak prechádza (ľavá a pravá strana) dĺžka inžinierskych sietí ktoré je potrebné realizovať bude približne 75m v zemi pre prichádzajúce vlaky na TKD Dobrá a 650m pre odchádzajúce vlaky, trasa vedená po oplatení zo serverovne po kamery.

Aplikácia bude detegovať prichádzajúci vlak a monitorovať jeho pohyb.

Aplikácia bude detegovať odchádzajúci vlak a monitorovať jeho pohyb

Kamera vytvorí videozáznam, ktorý zachytí prechod vlaku cez úsek vchodu do brány, a tento záznam uloží do dátového úložiska.

Záznam bude obsahovať video a údaje o dátume a čase, a zaznamená celý pohyb od detegovaného štartu vlaku v zábere kamery až po jeho detegované skončenie.

Systém umožní prehľad zaznamenaných údajov pre:

- ✓ Vozidlá – dátum a čas, ŠPZ (zadná aj predná), snímky z kamier (počet snímok: 6).
- ✓ Vlaky – dátum a čas, krátky videozáznam.

Systém umožní prehľad zaznamenaných údajov pre:

- ✓ Vozidlá – dátum a čas, ŠPZ (zadná aj predná), snímky z kamier (počet snímok: 6).
- ✓ Vlaky – dátum a čas, krátky videozáznam

2 ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB PREVÁDZKOVEJ PODPORY

2.1 Služby podpory prevádzky pozostávajú najmä z týchto činností:

- (a) poskytovanie Užívateľskej podpory,
- (b) poskytovanie Technickej podpory,
- (c) zabezpečenie požadovanej dostupnosti IS v súlade s odsekom 3 prílohy 2. Ak nedostupnosť IS je spôsobená komponentom mimo IS, Poskytovateľ poskytne príslušnému riešiteľovi potrebnú pomoc pri odstraňovaní takejto chyby,
- (d) vykonávanie proaktívneho dohľadu nad IS,
- (e) návrhu optimalizácie aplikačných alebo webových serverov, databáz, komunikačných nastavení a ďalších komponentov technického riešenia IS a súvisiaceho IT prostredia,
- (f) poskytovanie pomoci pri vykonávaní schválených optimalizácií podľa písmena (e),
- (g) zabezpečenie diaľkovej profylaxie - kontroly a optimalizácie stavu, nastavení a správania IS,
- (h) údržba (angl. *maintenance*) IS, vrátane zabezpečenia, implementácie a inštalácie aktualizácií IS a IT prostredia (vrátane aplikačných dependencií),
- (i) zabezpečenie legislatívnej údržby, t.j. súladu IS s aplikovateľnými právnymi predpismi počas celého trvania Zmluvy (v rozsahu v akom zmena právneho predpisu má za následok, že určitá funkcionálna IS by bez zabezpečenia poskytnutia údržby nebola v súlade s právnym predpisom),
- (j) zabezpečenie softvérovej údržby, t.j. plnej kompatibility IS s programovým vybavením Objednávateľa počas celého trvania Zmluvy (v rozsahu v akom zmena, update alebo upgrade programového vybavenia Objednávateľa má za následok, že určitá funkcionálna IS by bez poskytnutia údržby vykazovala incidenty podľa odseku 5.1 prílohy 2),
- (k) v prípade potreby zabezpečenia obnovy IS zálohami poskytnutými Objednávateľom alebo ním poverenou osobou, vrátane aplikácií, databáz a úložísk dokumentov,
- (l) zabezpečenie účasti Poskytovateľa na rokovaníach s Objednávateľom súvisiacich s plnením Zmluvy, prípadne na výzvu Objednávateľa na rokovaníach, ktoré sa týkajú prevádzky IS alebo plnení poskytovaných podľa Zmluvy, a
- (m) zabezpečenie aktualizácie Dokumentácie pri každej zmene IS, ku ktorej dôjde pri plnení Zmluvy.

2.2 Poskytovateľ je v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky taktiež povinný:

- (a) udržiavať vlastné technické prostriedky, ktoré slúžia na poskytovanie Služieb podpory prevádzky, v stave umožňujúcom nepretržitú prevádzku a zabezpečenie garantovanej a dohodnutej kvality poskytovaných Služieb podpory prevádzky a prostriedky podľa tohto odseku bezodkladne upraviť prípadným vyšším nárokom na zabezpečenie riadnej prevádzky IS a poskytovania Služieb podpory prevádzky, ktoré môžu nastať počas trvania Zmluvy,
- (b) v prípade potreby okamžite prijať potrebné technické a vecné opatrenia na zabezpečenie integrity, spoľahlivosti a dostupnosti uložených údajov v súlade s účelom Zmluvy,
- (c) písomne oznámiť Objednávateľovi požadovaný termín a rozsah odstávky IS a tiež požadované termíny výluky Služieb podpory prevádzky vykonávané za účelom plánovanej údržby IS (**odstávka IS**) aspoň 10 Pracovných dní vopred, ak sa Strany písomne nedohodnú inak. Odstávka IS je možná len so súhlasom Objednávateľa, ktorý nebude bezdôvodne odoprený. Ak súhlas nie je udelený v súvislosti s konkrétnym termínom, Poskytovateľ nie je oprávnený takúto odstávku Systému vykonať a Objednávateľ je povinný bezodkladne navrhnúť nový termín pre vykonanie údržby IS vrátane termínu odstávky IS. Takto dohodnutá doba odstávky IS sa nezapočítava do percentuálnej dostupnosti Služby podpory prevádzky.

3 GARANTOVANÁ DOSTUPNOSŤ - SLA

3.1 Počas poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa článku 4.1 prílohy 2 nesmie doba nedostupnosti IS (**Výpadok**) za Vyhodnocovacie obdobie presiahnuť hodnotu uvedenú v nasledujúcej tabuľke. Dostupnosť IS je meraná len počas poskytovania Služieb podpory podľa článku 4.1 prílohy 2. Bez ohľadu na uvedené Výpadok nesmie nikdy presiahnuť 4 po sebe nasledujúce hodiny. IS (resp. jeho akákoľvek časť a funkcionálna) je nedostupná najmä ak dĺžka odozvy meraná Monitoringom je viac ako 20ms.

Časť IS	Dostupnosť za 1 kalendárny mesiac
IS ako celok a akákoľvek jeho časť služba a funkcionárita vrátane Helpdesku, hotline, servisného emailu	[99,5]%

- 3.2 Dostupnosť dosiahnutá počas Vyhodnocovacieho obdobia sa počíta podľa vzorca uvedeného nižšie a aritmeticky sa zaokrúhľuje na 1 desatinné miesto:

$$D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$$

D znamená dosiahnutá dostupnosť služby v (%) aritmeticky zaokrúhlená na 1 desatinné miesto.

TS znamená súhrnná doba poskytovania Služieb podpory prevádzky v minútach počas Vyhodnocovacieho obdobia.

TV znamená súhrnná doba výpadku služby v rámci doby poskytovania Služieb podpory prevádzky v minútach. Čas je vypočítaný ako súčet intervalov výpadku spôsobených Incidentmi, ktoré informujú o nedostupnosti rozhrania v Helpdesku, a všetkých výpadkov rozhrania/služby zachytených Monitoringom, alebo inak zistených Objednávateľom a oznámených Poskytovateľovi.

- 3.3 Skutočnosť, že garantovaná dostupnosť Systému podľa odseku 3.1 prílohy 2 je monitorovaná len počas obdobia Služieb podpory prevádzky nezbavuje Poskytovateľa povinnosti udržiavať IS v prevádzke 24 hodín denne, 7 dní v týždni (24x7). Obdobie výpadku, ktoré nastane počas obdobia, kedy nie sú poskytované Služby podpory prevádzky (podľa odseku 4.1 prílohy 2), však nezakladá nárok Objednávateľa na príslušnú zľavu z Ceny.

- 3.4 Za výpadok sa nepočítajú:

- Objednávateľom vopred písomne odsúhlasené plánované odstávky IS, ktoré by inak boli považované za výpadok, realizované z dôvodu poskytovania Služieb podpory prevádzky (najmä nasadzovanie aktualizácií), a
- nedostupnosť IS v dôsledku okolností, za ktoré nezodpovedá Poskytovateľ (t.j. predovšetkým plánovaná odstávka IT prostredia a napríklad chyba iného samostatného systému tretej osoby, ktorý nie je Poskytovateľom a ktorému Poskytovateľ neposkytuje podporu, brániacu v bežnej prevádzke IS).

- 3.5 Nasadenie aktualizácií, plánovanú odstávku IS alebo akúkoľvek periodickú alebo opakovanú činnosť Poskytovateľa v rámci Služieb podpory prevádzky, ktorá by mohla znamenať výpadok alebo podstatné obmedzenie používania IS pre jeho užívateľov, je Poskytovateľ povinný vykonávať v čase najnižšieho zaťaženia IS, t. j. vždy v čase od 23:00 do 05:00 (platí aj mimo Pracovné dni), ak sa Strany písomne nedohodnú inak.

4 DOBA POSKYTOVANIA URČITÝCH SLUŽIEB PODPORY PREVÁDZKY (SLA)

- 4.1 Poskytovateľ musí poskytovať Služby podpory prevádzky:

Činnosť	Obdobie poskytovania Služieb podpory prevádzky
- Odstraňovanie Incidentov kategórie (A), - Helpdesk, servisný email.	7 x 24 hodín
- Odstraňovanie Incidentov kategórie (B) a kategórie (C), - Poskytovanie Užívateľskej podpory a Technickej podpory, - Ďalšie požadované činnosti.	5 x 11 hodín

- 4.2 Obdobie poskytovania vyššie uvedených Služieb podpory znamená:

- 7 x 24 hodín znamená: 7 dní v týždni, 24 hodín denne (nepretržite);
- 5 x 11 hodín znamená: v pracovných dňoch, 11 hodín denne od 7.00 do 18.00 hod.

5 KATEGORIZÁCIA INCIDENTOV A ICH RIEŠENIE (SLA)

5.1 Kategorizácia Incidentov

Podľa závažnosti sú Incidenty členené do nasledujúcich kategórií:

Kategória	Popis
(A) Kritický Incident	- Základné funkcie IS nie je možné vôbec využiť alebo len s výraznými problémami vrátane prípadov nedostupnosti IS alebo jeho základných funkcionalít; - Je akokoľvek ohrozená kvalita a bezpečnosť dát alebo výsledky ich spracovania; - Funkcia, časť, alebo správanie IS spôsobuje výpadok; - Nie je možné riadne užívanie IS podľa požiadaviek aplikovateľných právnych predpisov; - ďalšie fungovanie IS nemôže byť rozumne zaručené; - zastavenie alebo poškodenia IS alebo iných systémov Objednávateľa; - neschopnosť IS spracovať bežnú prevádzkovú záťaž; - Chýba konkrétny výstup odovzdávaného mífniku; - iná vada IS, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné.
(B) Závažný Incident	Ak nejde o Incident kategórie (A): - vo výstupe odovzdávaného mífniku nie sú zahrnuté všetky požiadavky podľa Zmluvy; - výstup je v rozpore s predchádzajúcim akceptovaným výstupom; - funkcia, časť alebo správanie IS môže spôsobiť výpadok; - bežné funkcie IS nie je možné vôbec využiť alebo len s výraznými problémami; - nie je možné úspešne prejsť testovací scenár; - Možnosť zastavenia alebo poškodenia IS alebo iných systémov Objednávateľa; - neschopnosť IS spracovať maximálnu prevádzkovú záťaž.
(C) Bežný Incident	Ak nejde o Incident kategórie (A) ani (B): - IS a všetky jeho funkcie nie je možné naplno využiť alebo ich je možné využiť len s problémami; - Ide o funkčnú vadu, ktorá môže spôsobiť neefektívnosť IS alebo zvýšiť prácnosť vykonania operácie v IS; - IS alebo jeho časť nespĺňa požiadavky na prístupnosť; - Ide o vadu grafického prvku alebo užívateľského rozhrania komplikujúcu prácu v IS alebo zhoršujúcu užívateľský zážitok (UX); - Ide o nedostatok užívateľsky prívetivého správania IS pri využívaní jeho funkcií.

5.2 Riešenie Incidentov

Reakčná doba, Doba Neutralizácie a Doba odstránenia Incidentov a riešenie požiadaviek užívateľov:

Kategória	Reakčná doba	Doba neutralizácie	Doba odstránenia
(A)	1 hod.	2 hod.	1 Pracovný deň
(B)	2 hod.	8 hod.	3 Pracovné dni
(C)	8 hod.	16 hod.	10 Pracovných dní
Požiadavka	8 hod.	N/A	3 Pracovné dni

5.3 Rekreačná doba, Doba neutralizácie a Doba odstránenia plynie len počas trvania poskytovania Služieb podpory prevádzky podľa odseku 4.1 prílohy 2.

6 HELPDESK

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pre riešenie Incidentov, požiadaviek a ostatných skutočností týkajúcich sa IS (hlásenie) používať Helpdesk, ak sa Strany písomne nedohodnú inak. Na tento účel bude Objednávateľovi sprístupnené na trhu štandardné softvérové riešenie.
- 6.2 Poskytovateľ musí najneskôr do začiatku poskytovania Služieb podpory prevádzky Objednávateľovi sprístupniť a počas celého trvania Zmluvy udržiavať v prevádzke Helpdesk a udeliť potrebné oprávnenia k prístupu do Helpdesku oprávneným osobám Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do 5 Pracovných dní od dňa doručenia písomnej žiadosti Objednávateľa.
- 6.3 Pre prípad nedostupnosti Helpdesku bude Poskytovateľ udržiavať aj (i) telefonický hotline a kontaktný servisný email na prijímanie hlásení. Číslo na hotline a servisný email poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi súčasne so spustením Helpdesku. V takom prípade bude zhrnutie hlásenia z hotline a/alebo emailu, minimálne v rozsahu podľa odseku 6.8 prílohy 2, zaslané oznamovateľovi emailom (ako aj každá zmena statusu podľa odseku 7.9). Po obnovení funkcie Helpdesk (alebo ak bolo hlásenie cez hotline alebo email prijaté v čase funkčnosti Helpdesku) bude takéto hlásenie ďalej evidované a riešené v režime Helpdesku.
- 6.4 Komunikácia v prostredí Helpdesku (a náhradných riešení podľa 6.3) bude prebiehať v slovenskom alebo českom jazyku.
- 6.5 Hlásenie Incidentu ohlasuje Objednávateľ alebo akýkoľvek užívateľ IS (oznamovateľ).
- 6.6 Poskytovateľ rieši hlásenia oznamovateľa prostredníctvom Helpdesku, a to v čase podľa odseku 4.1 prílohy 2.
- 6.7 Kategorizáciu hlásení v Helpdesk určuje oznamovateľ. Poskytovateľ má právo navrhnúť inú kategorizáciu. Objednávateľ však musí túto zmenu kategorizácie schváliť. Ak sa nedohodnú na novej kategorizácii, problém sa eskaluje na štatutárny orgán Strán. Do dosiahnutia dohody na inej kategorizácii bude Poskytovateľ podávať správy podľa kategorizácie oznamovateľa.
- 6.8 Z procesu v rámci vybavovania Incidentu alebo inej požiadavky, vrátane informovania oznamovateľa o stave hlásenia na Helpdesku musí byť zrejmé minimálne:
- (a) dátum a čas prijatia hlásenia;
 - (b) identifikácia osoby oznamovateľa;
 - (c) identifikáciu osoby, ktorá hlásenie prijala;
 - (d) stručný opis konkrétnej činnosti a doby strávenej na jej riešení; a
 - (e) opis konkrétnych zmien v IS alebo jeho obsahu a čas strávený ich realizáciou.
- 6.9 Helpdesk musí naďalej fungovať aspoň tak, aby umožňoval a bol schopný:
- (a) spracovať (načítať) emailovú správu odoslanú oznamovateľom;
 - (b) povoliť oznamovateľom priame prihlásenie a zadanie hlásenia do Helpdesku prostredníctvom internetu.
- 7 PRIJÍMANIE, MONITOROVANIE A SPRACOVANIE HLÁSENÍ**
- 7.1 Všetky nahlásené Incidenty a požiadavky musia byť zaznamenané v Helpdesku.
- 7.2 Osoba spracúvajúca hlásenie vykoná prvotnú kategorizáciu hlásenia, prípadnú klasifikáciu Incidentu podľa definície závažnosti Incidentu v súlade s odsekom 4.1 prílohy 2 a postúpi hlásenie na spracovanie. Ak hlásenie nahlási oznamovateľ priamo prostredníctvom Helpdesku osoba spracúvajúca hlásenie zaznamená a pracuje s informáciami s cieľom ďalšej kategorizácie hlásenia.
- 7.3 Pri vytvorení záznamu o hlásení systém Helpdesk automaticky zaznamená čas jeho uloženia a jedinečnú identifikáciu hlásenia, napr. pre možnosť sledovania priebehu riešenia hlásenia. Tieto úkony musí operátor vykonať pred uplynutím Rekreačnej doby. Nástroj Helpdesk tiež vygeneruje email s webovým odkazom na hlásenie, ktorý je adresovaný oznamovateľovi a riešiteľovi (ak sú v tom čase známi). Záznam hlásenia má status **OTVORENÉ**.
- 7.4 Vyššie uvedený status sa mení na **V RIEŠENÍ** v okamihu, keď sa vykonávajú činnosti s cieľom vyriešiť hlásenie. Toto však nemá vplyv na začiatok plynutia Doby neutralizácie a Doby odstránenia, ktorá začína plynúť momentom prijatia hlásenia Incidentu.
- 7.5 Ak je nahlásené nové hlásenie týkajúce sa už hlásenia, ktoré už je „OTVORENÉ“ alebo „V RIEŠENÍ“ tieto hlásenia sa zlúčia alebo sa prepoja odkazom a ďalšia evidencia je vedená len pre v poradí prvé hlásenie.
- 7.6 Ak je pre riešenie hlásenia potrebné zabezpečiť súčinnosť Objednávateľa (v rozsahu podľa odseku 5.4), Poskytovateľ je povinný o ňu bezodkladne písomne požiadať. V takom prípade sa plynutie Doby neutralizácie a Doby odstránenia pozastavuje od okamihu doručenia takejto žiadosti Objednávateľovi.

- 7.7 Do doby poskytnutia súčinnosti sa stav riešenia hlásenia mení na **ČAKÁ**. Doba neutralizácie a Doba odstránenia pokračuje od okamihu, kedy bola spolupráca skutočne poskytnutá. Poskytnutie súčinnosti je spolu s časom zaznamenané v Helpdesku.
- 7.8 Status **VYRIEŠENÉ** je pre hlásenie pridelené zo strany Helpdesku až v okamihu vyriešenia hlásenia, t.j. v okamihu, kedy dôjde k odstráneniu Incidentu (t.j. nestačí len jeho neutralizácia) alebo k vyriešeniu požiadavky, ktoré je potvrdené zo strany ohlasovateľa. Hláseniu v riešení, môže byť pridelený status **V RIEŠENÍ/NEUTRALIZOVANÉ**, ak bol Incident neutralizovaný, čo bolo potvrdené zo strany ohlasovateľa. Hlásené Incidenty musia byť neutralizované a odstránené v Dobe neutralizácie, resp. Dobe odstránenia v súlade s odsekom 4.1 prílohy 2.
- 7.9 O každej zmene statusu je oznamovateľovi zaslaný email.
- 7.10 Za každé Vyhodnocovacie obdobie predloží Poskytovateľ Objednávateľovi súhrnný prehľad riešenia hlásení, ktorý bude obsahovať minimálne tieto ukazovatele:
- (a) Rekreačná doba,
 - (b) Doba neutralizácie,
 - (c) Doba odstránenia.

8 SPRÁVA (MESAČNÝ VÝKAZ)

- 8.1 Správa k Službám podpory prevádzky podľa odseku 5.2.5 obsahuje:

Prehľad:

- (a) počet riešených a zatiaľ nevyriešených Incidentov a ich kategórie,
- (b) počet Incidentov a ich kategórií za kalendárny mesiac, za ktorý je Správa vyhotovená,
- (c) počet hlásení,
- (d) počet ďalších požiadaviek oznamovateľov,
- (e) počet servisných zásahov k jednotlivým Incidentom,

Podrobná časť:

- (f) zoznam Incidentov so stručným opisom, a
- (g) úplný záznam o úkonoch Helpdesku v zmysle a rozsahu podľa Zmluvy;

- 8.2 Správa v súvislosti s Monitoríngom obsahuje aspoň:

Prehľad:

- (a) celková dĺžka skutočného kumulatívneho obdobia nedostupnosti,
- (b) celková dĺžka prekročenia Rekreačnej doby, Doby neutralizácie a Doby odstránenia,
- (c) zoznam všetkých jednotlivých výpadkov a ich dĺžka,
- (d) dĺžka prekročenej Rekreačnej doby, Doby neutralizácie a Doby odstránenia pre každý Incident.

Podrobná časť:

- (e) ďalšie údaje potrebné na správne a presnejšie zachytenie výkonu SLA, najmä pokiaľ ide o zapojenie IS do Monitoríngu.

- 8.3 Správa sa Objednávateľovi predkladá v tabuľke rozdelené na jednotlivé listy, ktoré sú v tabuľke usporiadané podľa poradia:

- (a) Cena Služieb podpory prevádzky.
- (b) Prehľad poskytnutých Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci podľa odseku 8.1 prílohy 2,
- (c) Podrobná časť Služieb podpory prevádzky podľa odseku 8.1 prílohy 2,

okrem kompletného zoznamu v zmysle odseku 8.1(g) prílohy 2, ktorý bude odovzdaný vo forme prehľadného logu umožňujúceho fulltextové vyhľadávanie a uchovávanie záznamu o úkonoch Helpdesku, pokiaľ vytvorenie takého logu Helpdesk Poskytovateľa umožňuje.

PRÍLOHA 3: HARMONOGRAM

Míľnik	Výstup	Termín (v týždňoch)	Platobný míľnik (percento z Ceny)
T1 Dodanie IS a HW	- Customizácia štandardného IS Poskytovateľa za účelom dosiahnutia špecifikácie podľa špecifikácie v prílohy 2). - Dodanie HW.	T0*+5	35 %
T2 Inštalácia IS a HW	Základná inštalácia IS spolu s HW.	T1+3	N/A
T3 Konfigurácia IS a HW	Konfigurácia IS a HW, nastavenie parametrov a užívateľského nastavenia IS a HW a ich integrácie.	T1+4	45 %
T4 Skúšobná prevádzka a prechod do bežnej prevádzky	- Otestovanie IS a HW na Testovacom prostredí vrátane dodania testovacích scenárov. - Spustenie IS a HW v Skúšobnej prevádzke. - Vykonanie Školení a začiatok Služby podpory - Dodanie Dokumentácie. - Záverečný akceptačný protokol.	T1+3	20 %

*T0 znamená kalendárny týždeň nadobudnutia účinnosti Zmluvy.

PRÍLOHA 4: KATEGORIZÁCIA VÁD

1. VADY DOKUMENTÁCIE

Dokumentácia má vady, ak:

- (a) Chýba konkrétny výstup predpokladaný Zmluvou, alebo inou Dokumentáciou,
- (b) Výstup je nesprávny, nezrozumiteľný či vnútorne rozporný,
- (c) Výstup kvôli spôsobu spracovania nemôže plniť svoj účel, alebo len s problémami, alebo
- (d) Výstup, ktorý je špecifikáciou alebo návrhom riešenia IS alebo jeho časti alebo návrhom testovacích scenárov, neobsahuje popis implementácie funkčnej požiadavky podľa prílohy 2, alebo spôsob otestovania implementácie funkčnej požiadavky.

2. VADY IS

2.1 Kategorizácia vád

Vady sú členené podľa rovnakých pravidiel ako Incidenty podľa odseku 5.1 prílohy 2.

3. AKCEPTAČNÉ KRITÉRIÁ

- 3.1 HW, Dokumenty a iné výstupy, ktoré nie sú IS alebo jeho časťou či iným softvérom je možné akceptovať ak nevykazujú žiadne vady.
- 3.2 Výstupy, ktoré sú IS, jeho časťou či iným softvérom (vrátane výstupu míľnika T4 Skúšobná prevádzka a prechod do bežnej prevádzky) je možné:
 - (a) Akceptovať, ak nevykazujú žiadne vady, alebo
 - (b) Akceptovať s výhradou, ak vykazuje vady, ktoré nebránia tomu, aby výstup slúžil svojmu účelu bez významnejších obmedzení pre Objednávateľa a pri akceptačných testoch v súhrne vykazuje najviac 0 vád kategórie (A), [3] vady kategórie (B) a [10] vád kategórie (C).

PRÍLOHA 5: AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

	PREBERACÍ / AKCEPTAČNÝ PROTOKOL ¹⁾	Strana	29
		Celkom strán	35

POSKYTOVATEĽ:	OBJEDNÁVATEĽ:
OPRÁVNENÁ OSOBA:	OPRÁVNENÁ OSOBA:

PROTOKOL SPRACOVAL:	OZNAČENIE DOKUMENTU:
TELEFÓN:	MIESTO HODNOTENIA:
E-MAIL:	DÁTUM HODNOTENIA:
SÚVISIACA ZMLUVA / OBJEDNÁVKA Č.:	
PRODUKT A VERZIA:	
MODUL:	
DÁTUM OZNÁMENIE O REALIZÁCII:	

PREDMET ODOVZDANIA*: <i>* pri HW uviesť minimálne: názov a typ zariadenia, jeho konfiguráciu, výrobné/sériové číslo, zoznam všetkých SW licencií ak sú dodávané ako súčasť HW.</i>
VYJADRENIE OBJEDNÁVATEĽA KU KVALITE A TERMÍNU DODANIA:
Predmet odovzdania bol / nebol ¹⁾ dodaný v zodpovedajúcom termíne. Predmet odovzdania bol / nebol ¹⁾ dodaný v zodpovedajúcej kvalite.
Oprávnená osoba objednávateľa potvrdzuje, že bol dodaný a zástupcom objednávateľa prevzatý / akceptovaný ¹⁾ predmet odovzdania, vykonaný v súlade s požiadavkami objednávateľa a s vyššie uvedeným súvisiacim dokumentom (dokumentmi).
Upozornenie: Pokiaľ objednávateľ do 10 Pracovných dní tento protokol nepodpíše, ani sa k nemu písomne nevyjadrí, znamená to, že predmet odovzdania preberá/akceptuje bez výhrad.
POZNÁMKY:
ZOZNAM PRÍLOH:

ZA POSKYTOVATEĽA:	ZA OBJEDNÁVATEĽA:
Meno	Meno
Podpis	Podpis
	DÁTUM AKCEPTÁCIE / PREBRATIA: ¹⁾

¹⁾ Nehodiace sa preškrtnite alebo zmažte

PRÍLOHA 6: OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1 PREDMET SPRACOVANIA, KATEGÓRIE SUBJEKTOV ÚDAJOV A TYPY OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 1.1 S ohľadom na plnenie Zmluvy Strany predpokladajú, že Poskytovateľ bude spracovávať osobné údaje alebo osobitné kategórie osobných údajov (citlivé údaje) (**osobné údaje**) obsiahnuté v údajoch koncových užívateľov IS alebo osôb evidovaných v systéme (**koncoví užívatelia**). Rozsah spracovania a kategórie spracovávaných osobných údajov nevyhnutných s ohľadom na účel Zmluvy sú vymedzené Poskytovateľom v Systémovej analýze. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je preto táto dohoda o spracovaní osobných údajov medzi Objednávateľom ako prevádzkovateľom a Poskytovateľom ako sprostredkovateľom.

2 VŠEOBECNÉ ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

- 2.1 Objednávateľ, ako prevádzkovateľ, poveruje Poskytovateľa spracovaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom na plnenie Zmluvy a výlučne za účelom vyplývajúcim zo Zmluvy. Objednávateľ je (a) výlučným prevádzkovateľom osobných údajov alebo (b) dostal pokyny a oprávnenie od príslušných iných prevádzkovateľov na vyjadrenie súhlasu so spracovaním osobných údajov. Ak existujú ďalší prevádzkovatelia, zaväzuje sa Objednávateľ informovať Poskytovateľa o existencii týchto prevádzkovateľov ešte pred poskytnutím osobných údajov, ktoré spracováva Poskytovateľ. Objednávateľ slúži ako jediný kontaktný bod pre Poskytovateľa. Vzhľadom k tomu, že iní prevádzkovatelia môžu mať určité priame práva voči Poskytovateľovi, Objednávateľ sa zaväzuje uplatňovať všetky tieto práva v ich mene a získať všetky potrebné oprávnenia od ostatných prevádzkovateľov. Poskytovateľ bude oslobodený od svojej povinnosti informovať alebo upozorniť iného prevádzkovateľa, ak takéto informácie alebo oznámenie poskytne Objednávateľovi. Rovnako tak Poskytovateľ bude slúžiť ako jediný kontaktný bod pre Objednávateľa v súvislosti s jeho povinnosťami ako sprostredkovateľa v rámci Zmluvy.
- 2.2 Povinnosti Poskytovateľa týkajúce sa ochrany osobných údajov sa Poskytovateľ zaväzuje plniť počas celého trvania Zmluvy, ak z ustanovení Zmluvy nevyplýva, že majú trvať aj po jej zániku.
- 2.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú ako sprostredkovateľovi z právnych predpisov o ochrane osobných údajov (najmä GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov), ako aj z interných predpisov Objednávateľa, rozhodnutí, odporúčaní alebo stanovísk vydaných príslušným orgánom verejnej správy, s ktorými bol oboznámený, a to vrátane právoplatných rozhodnutí alebo stanovísk alebo odporúčaní vydaných v budúcnosti, a to od momentu, kedy Poskytovateľ bude s danými predpismi oboznámený.
- 2.4 Za účelom plnenia povinností podľa prílohy 6 sa Objednávateľ zaväzuje bezodkladne poskytovať Poskytovateľovi akékoľvek rozhodnutia, odporúčania alebo stanoviská vydané príslušným orgánom štátnej správy, hneď po ich získaní.
- 2.5 V prípade ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi všetky hmotné nosiče obsahujúce osobné údaje protokolárne a vymazať všetky osobné údaje v elektronickej podobe, ktoré má k dispozícii, ak Poskytovateľ nedostane iné písomné pokyny od Objednávateľa.
- 2.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby žiaden koncový užívateľ neutrpel ujmu na svojich právach a tiež dbal na ochranu koncových užívateľov pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života.
- 2.7 Poskytovateľ v súvislosti so spracovaním osobných údajov:
- 2.7.1 spracováva osobné údaje výlučne na základe pokynov Objednávateľa vykonaných v súlade so zásadami komunikácie podľa Zmluvy, vrátane otázok týkajúcich sa odovzdávania osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií, pokiaľ mu toto spracovanie neukladá už právo EÚ alebo členského štátu, ktoré sa na Objednávateľa vzťahuje; v takom prípade Poskytovateľ informuje Objednávateľa o takejto právnej požiadavke pred jej spracovaním, ibaže by takéto právne predpisy informovanie zakazovali z dôvodov verejného záujmu;
- 2.7.2 Ak je zo strany úradu pre ochranu osobných údajov alebo iného správneho orgánu alebo orgánu dohľadu (**orgán dohľadu**) vykonaná kontrola alebo dohľad nad spracovaním osobných údajov Poskytovateľom, alebo v prípade zahájenia správneho konania zo strany úradu pre ochranu osobných údajov alebo iného správneho orgánu vo vzťahu k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom, okamžite oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi a poskytne mu všetky informácie o priebehu a výsledkoch tejto kontroly alebo konania;
- 2.7.3 poskytne Objednávateľovi spoluprácu pri komunikácii s dozorným orgánom alebo orgánom dohľadu a podľa pokynov Objednávateľa bude spolupracovať pri príprave odpovedí dozornému úradu alebo orgánu dohľadu týkajúcich sa činností vykonávaných Poskytovateľom;
- 2.7.4 nespracováva osobné údaje získané na účel plnenia Zmluvy pre vlastné účely;
- 2.7.5 nezapojí do spracovania žiadneho ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, s výnimkou subdodávateľov schválených Objednávateľom podľa Zmluvy. V prípade zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, že taký ďalší sprostredkovateľ bude zaviazaný rovnakými povinnosťami týkajúcimi sa ochrany osobných údajov, ako sú povinnosti uložené Poskytovateľovi v prílohe 6.

ako sú povinnosti uložené Poskytovateľovi v prílohe 6.

- 2.7.6 zohľadňuje povahu spracovania a je Objednávateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení, pokiaľ je to možné, na splnenie povinností Objednávateľa reagovať na žiadosti o uplatnenie práv koncových užívateľov. Poskytovateľ, ak obdrží žiadosť subjektu osobných údajov podľa článkov 15 až 22 GDPR, je povinný túto žiadosť okamžite, najneskôr však do 5 dní odo dňa doručenia, postúpiť Objednávateľovi;
- 2.7.7 je Objednávateľovi nápomocný pri zabezpečovaní súladu s povinnosťami Objednávateľa zabezpečiť úroveň zabezpečenia spracovania a oznámiť prípady porušenia zabezpečenia osobných údajov dozornému úradu alebo orgánu dohľadu a prípadne aj koncovým užívateľom, poskytovať Objednávateľovi primeranú pomoc so všetkými hodnoteniami vplyvu ochrany osobných údajov, ktoré sa vyžadujú v zmysle zákona o ochrane osobných údajov alebo podľa článku 35 GDPR a akékoľvek predchádzajúce konzultácie s akýmkoľvek dozorným orgánom dohľadu Objednávateľa, ktoré sa vyžadujú podľa článku 36 GDPR nariadenia, a to vždy len vo vzťahu spracúvania osobných údajov Poskytovateľom v mene Objednávateľa a charakteru spracúvania, ktoré má Poskytovateľ k dispozícii;
- 2.7.8 v súlade s rozhodnutím Objednávateľa vymaže všetky osobné údaje alebo ich vráti Objednávateľovi a vymaže existujúce kópie, pokiaľ právo EÚ alebo členského štátu nevyžaduje uchovávanie daných osobných údajov;
- 2.7.9 poskytne Objednávateľovi všetky nevyhnutné informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v prílohe 6;
- 2.7.10 umožní a uľahčí vykonanie auditu, vrátane kontrol, ktoré vykonáva Objednávateľ alebo iný audítor, poverený Objednávateľom u Poskytovateľa tak, aby Poskytovateľ preukázal splnenie svojich povinností definovaných Zmluvou (vrátane prílohy 6) a dodržiavanie právnych predpisov o ochrane osobných údajov, ktoré sa vzťahujú na fázu spracovania osobných údajov v rámci plnenia Zmluvy. Pri plnení svojich povinností v súvislosti s auditom môže Poskytovateľ predložiť dôkazy o dodržiavaní schváleného mechanizmu certifikácie, prípadne môže tieto informácie poskytnúť Objednávateľovi iným spôsobom. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi prístup k osobným údajom a v nevyhnutnom rozsahu mu umožní prístup do svojich prevádzkových priestorov, kde sa vykonáva spracovanie osobných údajov, aby sa Objednávateľ mohol primerane presvedčiť o dodržiavaní predpisov Poskytovateľom, a to po predchádzajúcom oznámení a tak, aby nedošlo k narušeniu prevádzkových procesov Poskytovateľa. Objednávateľ zdokumentuje výsledky týchto kontrol po predchádzajúcej konzultácii so Poskytovateľom. Objednávateľ a rovnako aj Poskytovateľ znášajú svoje vlastné náklady súvisiace s auditom.
- 2.7.11 nie je oprávnený, pokiaľ ide o osobné údaje koncových užívateľov, ktoré spracováva alebo ku ktorým má prístup, ukladať, kopírovať, tlačiť, opisovať, robiť z nich výpisky alebo odpisy, ani ich meniť žiadnym spôsobom, pokiaľ to nie je nevyhnutné na splnenie svojich povinností podľa Zmluvy;
- 2.7.12 poskytne Objednávateľovi na požiadanie po predchádzajúcom písomnom upozornení aspoň 3 Pracovné dni vopred kontrolu dodržiavania povinností podľa prílohy 6, najmä prístupy do priestorov, kde sú osobné údaje uchovávané, predloženie zoznamu osôb s prístupom k osobným údajom alebo preukázanie, že všetky osoby prístupujúce k osobným údajom spĺňajú požiadavky poverenej osoby, ako je definované nižšie;
- 2.7.13 poskytne Objednávateľovi prístup k informačnému systému užívaného na spracovanie a k prebiehajúcim operáciám spracúvania, a to po predchádzajúcej písomnej žiadosti o prístup aspoň 3 Pracovné dni vopred;
- pričom činnosti Poskytovateľa podľa odsekov 2.7.6, 2.7.7, a 2.7.9 prílohy 6 sú hrazené v režime skutočných vykonaných činností; ak sa Objednávateľ rozhodne vykonať niektoré žiadosti samostatne, nevznikne v súvislosti s nimi Poskytovateľovi právo na ich úhradu. Na vylúčenie pochybností sa Strany dohodli, že Objednávateľ nie je povinný požadovať tieto služby.
- 2.8 V súvislosti so spracovaním osobných údajov vedie Poskytovateľ v súlade s právnymi predpismi záznamy o všetkých kategóriách spracúvania vykonávaných pre Objednávateľa, ktoré zahŕňajú predovšetkým:
- 2.8.1 meno a kontaktné údaje Poskytovateľa, Objednávateľa a prípadného zástupcu Objednávateľa alebo Poskytovateľa a poverenej osoby na ochranu osobných údajov;
- 2.8.2 kategórie činností spracúvania vykonávaného pre Objednávateľa;
- 2.8.3 informácie o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, a
- 2.8.4 popis technických a organizačných bezpečnostných opatrení.
- 2.9 Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť Objednávateľovi vedené záznamy na základe písomnej výzvy Objednávateľa.

- 2.10 Poskytovateľ zabezpečuje, kontroluje a zodpovedá za:
- 2.10.1 dodržiavanie pokynov na spracovanie osobných údajov osobami, ktoré majú priamy prístup k osobným údajom,
 - 2.10.2 zamedzenie neoprávneným osobám pristupovať k osobným údajom a k prostriedkom na ich spracovanie,
 - 2.10.3 zamedzenie neoprávnenému čítaniu, vytváraniu, kopírovaniu, prenášaním, úprave alebo mazaniu záznamov obsahujúcich osobné údaje a
 - 2.10.4 prijaté opatrenia, ktoré umožňujú identifikovať a overiť, komu boli osobné údaje poskytnuté.
- 2.11 Ak je podľa právnych predpisov o ochrane osobných údajov vyžadované akékoľvek oznámenie alebo iný krok voči správnomu orgánu alebo orgánu dohľadu, Poskytovateľ o tejto skutočnosti včas upovedomí Objednávateľa. Ak Objednávateľ poverí Poskytovateľa na vykonanie týchto krokov, Poskytovateľ ich vykoná.
- 2.12 Ak Poskytovateľ dospel k záveru, že Objednávateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov o ochrane osobných údajov v súvislosti s plnením Zmluvy, je povinný ho o tom bezodkladne informovať.
- 2.13 Ak v dôsledku neplnenia povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z prílohy 6, právnych predpisov o ochrane osobných údajov, alebo v dôsledku neplnenia pokynov Objednávateľa vznikne Objednávateľovi škoda (materiálna aj nemateriálna), Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť túto škodu v plnom rozsahu. Prípadné vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti medzi Stranami v Zmluve sa v tomto ohľade neuplatňujú. Poskytovateľ znáša dôkazné bremeno, že prípadné škody neboli spôsobené jeho konaním, ak príčina škody spočíva v spracúvaní údajov Objednávateľa v kontexte tejto Zmluvy. Za škodu vzniknutú Objednávateľovi sa považuje najmä:
- 2.13.1 náhrada škody (materiálnej aj nemateriálnej) subjektom údajov v zmysle právnych predpisov o ochrane osobných údajov,
 - 2.13.2 pokuty uložené úradom na ochranu osobných údajov alebo iným správnym orgánom, a
 - 2.13.3 rozumne vynaložené prostriedky na odborných zástupcov Objednávateľa a prípadné náklady na obranu voči nároku.
- 2.14 V prípade ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi všetky hmotné nosiče obsahujúce osobné údaje a vymazať všetky osobné údaje v elektronickej podobe, ak Poskytovateľ neobdrží od Objednávateľa písomné inštrukcie, ak právo EÚ alebo členského štátu nevyžaduje uloženie týchto osobných údajov.

3 ZABEZPEČENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 3.1 Poskytovateľ prijal a udržiava vhodné technické a organizačné opatrenia s cieľom zabrániť neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, ich zmenám, zničeniu alebo strate, neoprávnenému prenosu, inému neoprávnenému spracovaniu a akémukoľvek inému zneužitíu osobných údajov (**neoprávnené spracovanie osobných údajov**).
- 3.2 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby prístup k osobným údajom bol povolený výlučne povereným osobám, ktoré sú v pracovnoprávnom, dohodovom alebo inom podobnom vzťahu k Poskytovateľovi, a ktoré budú vopred preukázateľne oboznámené s povahou osobných údajov a rozsahom a účelom ich spracovania, a budú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých okolnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s poskytnutím osobných údajov a ich spracovaním (**poverené osoby**). Splnenie tejto povinnosti zabezpečí Poskytovateľ vhodným spôsobom, najmä vydávaním vnútorných predpisov alebo prostredníctvom osobitných dohôd. Prístup k osobným údajom bude povereným osobám povolený výlučne na účely spracovania osobných údajov v rozsahu a za účelom stanoveným Zmluvou.
- 3.3 Poskytovateľ ďalej vhodným spôsobom zabezpečí, že poverené osoby budú spracovávať osobné údaje na základe Zmluvy so Poskytovateľom, budú tieto údaje spracovávať len za podmienok a v rozsahu stanovenom Poskytovateľom a zodpovedajúcom Zmluve, a v súlade s právnymi predpismi. Poskytovateľ tiež zabezpečí dodržiavanie mlčanlivosti o bezpečnostných opatreniach, ktorých zverejnenie by ohrozovalo bezpečnosť osobných údajov, a to aj po skončení zamestnania alebo príslušných povinností poverených osôb.
- 3.4 Poskytovateľ prijal a udržiava najmä nasledujúce opatrenia na zabezpečenie úrovne bezpečnosti:
- 3.4.1 zabezpečenie, aby systémy Poskytovateľa a systémy dodané Poskytovateľom Objednávateľovi na automatizované spracovanie osobných údajov používali len poverené osoby.
 - 3.4.2 zabezpečenie, aby fyzické osoby oprávnené používať systém Poskytovateľa a systém dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na automatizované spracovanie osobných údajov mali prístup len k osobným údajom, ktoré odpovedajú ich oprávneniam, a to na základe špeciálnych užívateľských oprávnení zriadených výlučne pre tieto osoby.

- 3.4.3 vytváranie elektronických záznamov, ktoré umožňujú určiť a overiť, kedy, kým a z akého dôvodu boli osobné údaje zaznamenané alebo inak spracované.
 - 3.4.4 zabránenie neoprávnenému prístupu k dátovým nosičom.
 - 3.4.5 schopnosť zabezpečiť neustálu dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systému a služieb spracovania - zavedené opatrenia a ich korektná funkčnosť budú pravidelne kontrolované.
 - 3.4.6 schopnosť obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim včas a v prípade fyzických alebo technických incidentov.
 - 3.4.7 proces pravidelného testovania (aspoň 1x ročne), posudzovania a hodnotenia účinnosti zavedených technických a organizačných opatrení na zabezpečenie bezpečnosti spracovania.
 - 3.4.8 antivírusovú ochranu a kontrolu neoprávneného prístupu.
 - 3.4.9 šifrovaný prenos údajov prostredníctvom IT technológií.
 - 3.4.10 prístup k osobným údajom majú len poverené osoby Poskytovateľa.
 - 3.5 Pri spracovaní osobných údajov budú osobné údaje uchovávané výlučne na zabezpečených serveroch alebo na zabezpečených nosičoch údajov, pokiaľ ide o osobné údaje v elektronickej podobe.
 - 3.6 Pri spracovaní osobných údajov v inom ako elektronickej formáte budú osobné údaje uchovávané v miestnostiach s náležitou úrovňou zabezpečenia, ku ktorým budú mať prístup výlučne poverené osoby.
 - 3.7 Poskytovateľ sa zaväzuje na písomnú žiadosť Objednávateľa prijať v primeranej lehote stanovenej Objednávateľom ďalšie vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie osobných údajov, najmä prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom.
 - 3.8 V prípade zistenia neoprávneného používania osobných údajov v zmysle odseku 3.1 prílohy 6 je Poskytovateľ povinný:
 - 3.8.1 prijať nevyhnutné technické a organizačné opatrenia na odstránenie chybného stavu, a to bezodkladne potom, ako zistí, že k neoprávnenému využitiu osobných údajov došlo.
 - 3.8.2 informovať Objednávateľa minimálne o spôsobe neoprávneného sprístupnenia rozsahu tohto sprístupnenia, vrátane kategórií osobných údajov, približného počtu subjektov údajov, prípadne, ak je to možné, konkrétnych dotknutých subjektov údajov, a opatreniach, ktoré prijal na zabránenie ďalšiemu pokračovaniu porušenia zabezpečenia a na zabránenie ujmy na právach subjektov údajov, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 Pracovných dní po tom, ako zistí, že k neoprávnenému využitiu osobných údajov došlo.
- Ak Poskytovateľ nemôže poskytnúť všetky informácie podľa odseku 3.8.2 prílohy 6 súčasne, je povinný ich poskytnúť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa dozvedel, že k neoprávnenému použitiu osobných údajov došlo.
- 3.9 Ak Poskytovateľ zistí porušenie zabezpečenia osobných údajov, oznámi ho Objednávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín.

PRÍLOHA 7: DODÁVANÝ HW

Typ	Použitie / Popis	Jednotková cena (bez DPH)	Počet kusov

PODPISOVÁ STRANA

V mene **BULK TRANSSHIPMENT SLOVAKIA, a. s.**

.....
Meno: **Ing. Miroslav Hopta**
predseda predstavenstva

Dňa: 9.4. 2025

.....
Meno: **Ing. Pavel Šuťák**
podpredseda predstavenstva a generálny riaditeľ

Dňa: 9.4. 2025

BULK TRANSSHIPMENT SLOVAKIA, a.s.

Železničná 1, 076 43 Čierna nad Tisou (2)
IČO: 35774276, DIČ: 2022372000, IČ DPH: SK2022372000

V mene **NEVIA, SE**



NEVIA, SE

Mojš 139, 010 01 Mojš

IČO: 52710050

DIČ: 2121131089

IČ DPH: SK2121131089

.....
Meno: **Vladimír Staňo**
predseda predstavenstva

Dňa: 14.04. 2025