|  |
| --- |
| **návrh zmluvy**  **Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov Broadcom/CA Technologies** |

(číslo zmluvy)

**Zmluva o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby SOFTVÉROVÝCH KOMPONENTOV ZABEZPEČUJÚCICH PREVÁDZKU IT SYSTÉMOV**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

(ďalej aj ako „**Zmluva**“ alebo „**SLA**“)

**OBJEDNÁVATEĽ:**

Názov: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava

Štatutárny orgán: [●]

Zastúpený: [●]

IČO: 00 151 866

DIČ: 2020571520

IČ DPH: SK2020571520 (registrácia podľa § 7 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov)

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: SK78 8180 0000 0070 0018 0023

BIC/SWIFT kód: SPSRSKBA

Webové sídlo (URL): <http://www.minv.sk/>

Kontaktná osoba v

realizačných veciach: [●]

Tel. kontakt: [●]

E-mail: [●]

(ďalej aj ako **„Objednávateľ**“)

a

**POSKYTOVATEĽ:**

Obchodné meno: [●]

Sídlo/miesto podnikania: [●]

Štatutárny orgán: [●]

Zastúpený: [●]

IČO: [●]

DIČ: [●]

IČ DPH: [●]

Bankové spojenie: [●]

Číslo účtu: [●]

BIC/SWIFT kód: [●]

Webové sídlo (URL): [●]

Kontaktná osoba v

realizačných veciach: [●]

Tel. kontakt: [●]

E-mail: [●]

Zápis: v Obchodnom registri [●] súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●] *alternatívne* v Živnostenskom registri Okresného úradu [●], číslo živ. registra: [●]

(ďalej aj ako „**Poskytovateľ**“)

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

# Úvodné ustanovenia a účel Zmluvy

* 1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“) bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●].
  2. Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky a poskytovania predmetných služieb, najmä v rozsahu podľa článku 3 Zmluvy a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktoré bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
  3. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Obchodný zákonník**“), uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto Zmluvu o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management, project portfolio management a integračné komponenty, a to v rámci podmienok a rozsahu poskytovania Pozáručného autorizovaného servisu, Služieb prevádzkovej podpory a údržby a Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT pre softvérové produkty pre vybrané prevádzkované systémy potrebné na zabezpečenie prevádzky informačných systémov Objednávateľa uvedených v tejto Zmluve vrátane jej príloh, a podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve vrátane jej príloh.

1. **Definície a pojmy**
   1. **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom**: technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku informačných systémov (IS) a SW komponentov, ktoré sú predmetom Zmluvy, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA.
   2. **Človekodeň**: je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 **pracovných** hodín jedného pracovníka Poskytovateľa. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby plniacej Zmluvu na strane Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
   3. **SW komponent:** Ide o samostatnú časť informačného systému podporovaných oblastí uvedených v Prílohe č. 1, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov podľa Prílohy č.1.
   4. **SW modul:** Ide o samostatnú časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu**.**
   5. **Doba neutralizácie problému** alebo aj **Doba odstránenia problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie prevádzky IT systémov, resp. obnovenie fungovania základných činností SW komponentov, častí IS alebo SW komponentu IS ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom, čas následného riešenia príčiny problému a čas, keď je problém eskalovaný na výrobcu SW komponentu v rámci výrobcom podmienok pozáručného autorizovaného servisu. Doby neutralizácie problému pre konkrétny typ Problému je uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy.
   6. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém** **HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionalita je uvedená v Prílohe č. 5 tejto SLA, pričom požiadavky na HelpDesk stanovuje aj Príloha č. 1.
   7. **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu informačných systémov podporovaných oblastí podľa tejto Zmluvy, uvedených v prílohe č. 1.
   8. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér.
   9. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka informačných systémov podporovaných oblastí a SW komponentov. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie problému stanovené touto SLA.
   10. **Kritický problém**: požiadavka Objednávateľa, na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS SW komponentov tretích osôb alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
   11. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov tretích osôb, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.
   12. **Iný problém alebo problém kategórie „C“:** Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii, a to v zmysle časti 4. *Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby* Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
   13. **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
   14. **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie problému stanovená touto SLA.
   15. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
   16. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov) či funkcie SW modulu, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
   17. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 5 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky, zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.
   18. **Služby štandardnej podpory a údržby:** sú zložené zo Pozáručného autorizovaného servisu (Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance), Služieb prevádzkovej podpory a údržby a Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT. Bližšia špecifikácia všetkých Služieb štandardnej podpory a údržby, ktorá je poskytovaná v rámci tejto Zmluvy je uvedená najmä v čl. III bodoch 3.1 až 3.5 a v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
   19. **Údržba SW komponentov 3. strán** alebo **maintenance:** pod pojmom Údržba SW komponentov 3. strán alebo maintenance sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie najmä nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v SW komponentoch tretích osôb a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Zoznam SW komponentov, ku ktorým je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) a jej rozsah je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA, pričom maintenance je súčasťou Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance, a k takémuto maintenance podľa podmienok tejto Zmluvy Poskytovateľ na začiatku príslušného dvanásťmesačného obdobia alebo pred jeho započatím poskytuje Objednávateľovi potvrdenie alebo dodací list, o tom, že maintenance k príslušným produktom/softvérom nadobudlo/nadobudne platnosť a bude poskytovaný pre Objednávateľa na určené dvanásťmesačné obdobie. Zároveň Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi k maintenance aj všetky doklady/potvrdenia/listiny, ktoré sa k takémuto predmetu dodania zvyčajne dodávajú alebo sú nevyhnutné pre riadne užívanie predmetu dodania a to v slovenskom alebo českom jazyku (prípadne anglickom, ak s uvedeným Objednávateľ pri danej záležitosti súhlasí).
2. **Predmet Zmluvy**
   1. Predmetom tejto Zmluvy je **záväzok Poskytovateľa** za podmienok uvedených v tejto Zmluve vrátane jej príloh **poskytovať** Objednávateľovi riadne a včas nasledovné **Služby štandardnej podpory a údržby**:
3. Pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností (maintenance) pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management, project portfolio management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov v priestoroch Objednávateľa podľa bodu 3.2 tohto článku Zmluvy, pričom rozsah, zoznam a obsah činností, služieb a podpory je uvedený aj v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej aj ako „**Pozáručný autorizovaný servis**“ alebo „**Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance**“);
4. Prevádzkových činnosti, ktorých zoznam a rozsah je uvedený aj v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej aj ako „**Služby prevádzkovej podpory a údržby**“ alebo „**Služby servisnej prevádzkovej podpory a údržby“**), ktoré sa delia

* na činnosti a služby poskytované v rámci **mesačného paušálu** podľa bodu 3.3 tohto článku Zmluvy a Prílohy č. 1 Zmluvy a
* na činnosti a služby poskytované v rámci **štvrťročného paušálu** podľa bodu 3.4 tohto článku Zmluvy a Prílohy č. 1 Zmluvy;

1. Úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných Broadcom/CA riešení – nadpaušál (ďalej aj ako **„Služby úpravy systémov“** alebo „**Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT**“) podľa bodu 3.5 tohto článku Zmluvy, ktorých zoznam a rozsah je uvedený aj v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Služby úpravy systémov smerujú k úprave a zmenám systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena alebo bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná postupom v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh

(ďalej spolu všetky služby podľa písm. a), b) a c) aj ako „**Služby štandardnej podpory a údržby**“).

* 1. V rámci služieb **Pozáručného autorizovaného servisu** podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. a) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť autorizovanú technickú podporu SW komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa v oblasti service management, infrastructure management, security management, API management, project portfolio management a integračné SW komponenty, prevádzkovaných v priestoroch Objednávateľa, ich následnú diagnostiku, opravu, odstraňovanie porúch a uvedenie nefunkčného SW komponentu/modulu do prevádzky, podľa špecifikácií výrobcu konkrétneho SW. Zoznam SW komponentov, pre ktoré Objednávateľ požaduje dodanie Pozáručného autorizovaného servisu, maintenance, a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch vrátane definovanej úrovne poskytovaných činností je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, pričom aj prípadné ďalšie parametre týchto služieb sú uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy.
  2. V rámci poskytovania **Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál** podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. b), prvá odrážka, tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať služby najmä v nasledovných oblastiach:
     1. Oblasť správy incident a problem management
     2. Oblasť systémová podpora a patchovanie
     3. Oblasť Profylaktika

# Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.

* 1. V rámci poskytovania **Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál** podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. b), druhá odrážka, tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Prevádzkové činnosti najmä v nasledovných oblastiach:
     1. Oblasť implementácie úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT
     2. Oblasť dátové operácie a opravné zásahy
     3. Analýzy, konzultácie a školenia

# Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory - štvrťročný paušál ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

* 1. V rámci **Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT** podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. c) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať nasledovné služby, ktorých detailná špecifikácia a rozsah poskytovaných služieb je uvedený v  Prílohe č. 1 tejto Zmluvy:

3.5.1. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT podliehajú akceptácii zo strany Objednávateľa, pričom Objednávateľ má právo tieto služby neakceptovať, ak služby neboli dodané v súlade s touto Zmluvou, prílohou č. 1 tejto Zmluvy a predmetnou objednávkou/požiadavkou Objednávateľa a v súlade so schválenou cenovou kalkuláciou.

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnuté Služby štandardnej podpory a údržby podľa bodu 3.1 tohto článku Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa článku 5 tejto Zmluvy.

1. **Miesto plnenia a čas plnenia**
   1. Miestom plnenia tejto Zmluvy sú prevádzky Objednávateľa (najmä, avšak nie výlučne, Sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti, Odbor systémov a komunikácií, Timravy 17, 974 86 Banská Bystrica), ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste, Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance a pod.). Miestom plnenia tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom), alebo iné miesto vopred oznámené a určené Objednávateľom (prevádzky v rámci rezortu Objednávateľa na území celej Slovenskej republiky).
   2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy s výnimkou tých ustanovení tejto Zmluvy, z ktorých povahy vyplýva, že majú účinky aj po zániku Zmluvy.
   3. Poskytovateľ poskytuje Služby štandardnej podpory a údržby v časoch určených pre každý jednotlivý typ Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle čl. 3 bodu 3.1 tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené a detailne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
   4. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby štandardnej podpory a údržby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.
2. **Cena za Služby štandardnej podpory a údržby a platobné podmienky**
   1. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR (ďalej len „**Cena**“). Cena je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy.
   2. Cena Služieb štandardnej podpory a údržby je určená podľa rozsahu SW komponentov tvoriacich jednotlivé podporované oblasti prevádzky IT systémov v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu, resp. zmene, nasadením nových SW modulov/komponentov alebo SW modulov/komponentov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, bude dopad na rozsah poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán. Zmenu Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvy je možné vykonať len na základe písomného a očíslovaného dodatku k tejto Zmluve.
   3. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby nasledovne:
      1. **Cena za Pozáručný autorizovaný servis** 
         1. Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Pozáručného autorizovaného servisu bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na príslušné obdobie 12 mesiacov vo forme ročnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pričom Pozáručný autorizovaný servis je tvorený troma (3) dvanásťmesačnými (12-mesačnými) obdobiami.
         2. Faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do dvoch týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, a po odovzdaní potvrdenia Objednávateľovi o poskytnutí maintenance aj podľa bodu 8.24 Zmluvy. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre vylúčenie pochybností, v prípade doručenia faktúry po termíne dohodnutom v prvej vete tohto bodu Zmluvy, zostáva zachovaná tridsaťdňová splatnosť faktúry.
         3. Pre vylúčenie pochybností, akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najskôr 5 dní pred posledným dňom predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis, a po odovzdaní potvrdenia o poskytnutí maintenance aj podľa bodu 8.24 Zmluvy na príslušné dvanásťmesačné obdobie, ktoré má byť uhradené, alebo súčasne s ním. Lehota splatnosti faktúry/faktúr podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
      2. **Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál**
         1. Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál bude Objednávateľ uhrádzať mesačne vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR. V prípade, ak za daný kalendárny mesiac neboli poskytované Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál celý kalendárny mesiac (tzn. najmä úvodný mesiac poskytovania služieb a posledný mesiac poskytovania služieb s ohľadom na to, že Zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy), tak za daný mesiac sa cena za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - mesačný paušál pomerne znižuje, a to podľa skutočného počtu dní poskytovania služieb voči počtu dní príslušného kalendárneho mesiaca.
         2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby najskôr k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory poskytované, prevzaté a po akceptovaní služieb Oprávnenou osobou Objednávateľa (napríklad prostredníctvom Pracovných výkazov o vykonaných službách podľa bodu 5.3.5.4). Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
      3. **Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál**
         1. Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál bude Objednávateľ uhrádzať vo forme štvrťročnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR. V prípade, ak za daný kalendárny štvrťrok neboli poskytované Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál celý kalendárny štvrťrok (tzn. najmä úvodný štvrťrok poskytovania služieb a posledný štvrťrok poskytovania služieb s ohľadom na to, že Zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy), tak za daný štvrťrok sa cena za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - štvrťročný paušál pomerne znižuje, a to podľa skutočného počtu dní poskytovania služieb voči počtu dní príslušného kalendárneho štvrťroka.
         2. Maximálne počty človekodní poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál určené v Prílohách č. 1 a č. 2 tejto SLA možno pri ich nevyužití v danom štvrťroku použiť na plnenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál v nasledujúcich štvrťrokoch a to maximálne do konca daného kalendárneho roka. Pri ich nevyužití v danom kalendárnom roku sa tieto počty človekodní do ďalšieho roka nepresúvajú. V prípade, ak za daný kalendárny štvrťrok neboli poskytované Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál celý kalendárny štvrťrok (tzn. najmä úvodný štvrťrok poskytovania služieb a posledný štvrťrok poskytovania služieb s ohľadom na to, že Zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy), tak za daný štvrťrok sa maximálny počet človekodní na daný štvrťrok pomerne znižuje, a to podľa pomeru skutočného počtu dní poskytovania služieb v danom štvrťroku voči počtu dní príslušného kalendárneho štvrťroka a takýto výsledok sa následne vynásobí maximálnym počtom človekodní určený pre kalendárny štvrťrok v zmysle Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2.
         3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb  prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál podľa tohto článku Zmluvy najskôr k poslednému dňu príslušného kalendárneho štvrťroka, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory a údržby poskytované, prevzaté a po akceptovaní služieb Oprávnenou osobou Objednávateľa (napríklad prostredníctvom akceptačného protokolu alebo Pracovných výkazoch o vykonaných službách podľa bodu 5.3.5.4). Lehota splatnosti faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. V prípade, že predmetná činnosť/služba Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál bude dodaná spôsobom, že výkon predmetnej činnosti/služby Poskytovateľom započne v jednom kalendárnom štvrťroku a bude ukončená/dodaná v celku až v nasledujúcom kalendárnom štvrťroku, uvedené musí byť premietnuté do Pracovného výkazu o vykonaných službách s tým, že Objednávateľ z tohto dôvodu nemá právo neakceptovať Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál, avšak má právo vyžadovať, aby sa nevyužité človekodni alebo človekohodiny (určené na túto predmetnú činnosť alebo službu) preniesli do ďalšieho kalendárneho štvrťroka (čo sa potvrdí v Pracovnom výkaze o vykonaných službách), a to aj v prípade, ak ďalší kalendárny štvrťrok je prvým štvrťrokom nasledujúceho kalendárneho roka a v takomto prípade sa neuplatňuje druhá veta bodu 5.3.3.2 Zmluvy.
      4. **Cena za Služby** **úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT**
         1. Cena za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT bude určená na základe samostatnej požiadavky Objednávateľa, ktorá bude zvlášť posúdená a nacenená Poskytovateľom prostredníctvom cenovej kalkulácie (ktorá bude zahŕňať i termín dodania), ktorá podlieha schváleniu Objednávateľom a následne na základe nej vystavenej objednávke. Na určenie ceny bude použitá jednotková sadzba ceny za 1 človekodeň, tak ako je uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy. Pre zamedzenie pochybnostiam, Objednávateľ je oprávnený nevyčerpať rozpočet určený pre Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT v Prílohe č. 2, a to ani sčasti, keďže tieto služby podliehajú vystaveným objednávkam zo strany Objednávateľa a schválenej cenovej kalkulácii.
         2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT iba nazáklade samostatnej písomnej objednávky a po riadnom prevzatí a akceptácií zrealizovaných služieb Oprávnenou osobou Objednávateľa, pričom v rámci konkrétnej objednávky Poskytovateľ nie je oprávnený vyžadovať a fakturovať k danej objednávke vyššiu sumu, ako je suma zodpovedajúca predpokladaným človekodňom nutným k vykonaniu objednávky, ku ktorej sa Poskytovateľ zaviazal v cenovej kalkulácii.
         3. Objednávateľ bude uhrádzať vystavenú faktúru vrátane príslušnej DPH, podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
      5. **Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach** 
         1. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby je  stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
         2. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
         3. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
         4. Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu Zmluvy v súlade s touto Zmluvy, ak táto Zmluva neustanovuje inak. Prílohou faktúry s výnimkou faktúr vystavovaných v súlade s bodom 5.3.1 tejto Zmluvou budú podpísané Pracovné výkazy o vykonaných službách, resp. iné potvrdenia o akceptovaní plnenia podľa tejto Zmluvy. Ohľadom Pracovných výkazoch o vykonaných službách a ich akceptovaní zo strany Objednávateľa sa uplatňuje aj bod 9.4 Zmluvy. Zálohové platby, preddavky, ani platba vopred sa neposkytujú.
         5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je tridsať (30) kalendárnych dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vrátane DPH z účtu Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
         6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Potvrdený akceptačný protokol / pracovný výkaz je podkladom k vystaveniu faktúry.
         7. Ak je Poskytovateľ platiteľom DPH, k fakturovanej Cene bude pripočítaná DPH stanovená v súlade so všeobecnými záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky v čase dodania Služby/Služieb. Cena musí zahŕňať všetky ekonomicky oprávnené náklady Poskytovateľa vynaložené v súvislosti s poskytnutím Služieb podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
         8. V prípade, ak Poskytovateľ nie je platiteľom DPH a počas trvania Zmluvy sa v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov stane platiteľom DPH, Cena sa bude považovať za cenu vrátane DPH. Pre vylúčenie pochybností, zmena Ceny z tohto dôvodu nie je možná.
         9. V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy alebo náležitosti podľa tejto Zmluvy, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní alebo nezodpovedá skutočne vykonanému plneniu zo strany Poskytovateľa, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti faktúry začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej  faktúry Objednávateľovi.
3. **Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek**
   1. Oprávnená osoba, resp. poverený pracovník, Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:

* telefonicky prostredníctvom call centra na t.č. .................
* v  systéme HelpDesk na adrese .................... alebo
* e-mailom na adresu: ...............podľa Prílohy č. 5 tejto SLA.

Uskutočniť takéto hlásenie, t.j. Problém/Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba, resp. ňou poverený pracovník Objednávateľa v súlade s touto SLA a najmä jej Prílohou č. 6. V prípade hlásenia e-mailom, alebo prostredníctvom call centra, Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky/Problému.

* 1. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobe neutralizácie problému podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba neutralizácie problému.
  2. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
  3. Po vykonaní Služieb štandardnej podpory a údržby (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme HelpDesk.

* 1. Všetky vyriešené Požiadavky resp. Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej Požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky/Problému najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 3 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.

1. **Uzatváranie Požiadaviek a Problémov**
   1. Obidve strany považujú Problém/Požiadavku v zmysle tejto Zmluvy za uzavreté za týchto okolností:
      1. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém/Požiadavku a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk,
      2. ak Poskytoval na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
2. problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
3. problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
4. problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku alebo
5. problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácií IS,

tak riešenie Problému/Požiadavky nie je predmetom tejto SLA.

1. **Práva a povinnosti Poskytovateľa**
   1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb štandardnej podpory a údržby.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba štandardnej podpory a údržby resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej Prílohách alebo objednávke, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
   3. Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých SW komponentov/modulov použije postup, ktorý je pre tento účel odporučený, resp. certifikovaný výrobcom predmetného SW.
   4. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľom vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby v prípade, ak Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby neutralizácie problému) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb štandardnej podpory a údržby.
   5. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t. j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
   6. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi na schválenie za poskytnuté služby v rámci bodu 3.4 tejto Zmluvy štvrťročne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do piateho (5.) pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca a taktiež v rámci bodu 3.3 tejto Zmluvy mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do piateho (5.) pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
   7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
   8. Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto Zmluvy alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to iba na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby podľa Zmluvy plnil sám.
   9. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto Zmluvy subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto Zmluvy, tvorí ich zoznam Prílohu č. 8 tejto Zmluvy. Poskytovateľ uvedie zoznam o všetkých známych subdodávateľoch a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 8 tejto Zmluvy, a to bezodkladne po tom, ako sa o tejto skutočnosti dozvie.   
      V prípade zmeny subdodávateľa je Predávajúci povinný najneskôr do piatich (5) pracovných dní pred plánovanou zmenou subdodávateľa predložiť/zaslať Kupujúcemu na písomné odsúhlasenie informácie o novom subdodávateľovi v rozsahu údajov podľa predchádzajúceho odseku tohto bodu tohto článku Zmluvy a predmety príslušných subdodávok. Pri výbere subdodávateľa musí Predávajúci postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe Zmluvy o subdodávke boli primerané jeho kvalite a cene.
   10. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa, ako aj za výsledok plnenia vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.
   11. Poskytovateľ je zároveň povinný zabezpečiť, aby každý existujúci, ako aj nový subdodávateľ boli vybraní tak, aby spĺňali rovnaké podmienky vyžadované od subdodávateľov vo Verejnom obstarávaní, pričom tieto podmienky je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na žiadosť Objednávateľa bezodkladne preukázať. V prípade, ak Objednávateľ písomne odsúhlasí zmenu subdodávateľa, Poskytovateľ vypracuje aktualizovanú Prílohu č. 8 tejto Zmluvy, ktorá v celom rozsahu nahradí pôvodnú Prílohu č. 8 Zmluvy. Zmenu podľa predchádzajúcej vety vykonajú Zmluvné strany vo forme písomného dodatku o zmene zmluvy v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní.
   12. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o registri partnerov verejného sektora“ a „Register partnerov verejného sektora“), pokiaľ sa ho povinnosť zápisu do Registra partnerov verejného sektora týka. Ak sa na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľa skupina dodávateľov podľa § 37 Zákona o verejnom obstarávaní, má každý člen tejto skupiny dodávateľov povinnosť byť zapísaný v Registri partnerov verejného sektora.

Subdodávateľ alebo subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorý podľa § 11 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní má povinnosť zapisovať sa do Registra partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, a to najneskôr v čase poskytnutia svojho plnenia Poskytovateľovi.

V prípade, že Poskytovateľ, jeho subdodávateľ podľa Zákona o verejnom obstarávaní alebo subdodávateľ podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora, má povinnosť byť zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, Poskytovateľ vyhlasuje, že jeho konečným užívateľom výhod zapísaným v Registri partnerov verejného sektora, rovnako ani konečným užívateľom výhod jeho subdodávateľa podľa Zákona o verejnom obstarávaní alebo subdodávateľa podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora nie je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o verejnom obstarávaní.

Povinnosti Poskytovateľa vrátane pravidiel výberu subdodávateľa platia aj pri zmene subdodávateľa počas doby platnosti tejto Zmluvy.

* 1. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy.
  2. V prípade ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto Zmluvy alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.
  3. Ak pri poskytovaní Služieb štandardnej podpory a údržby vznikne autorské dielo, ku ktorému Poskytovateľ alebo jeho subdodávateľ udeľuje licenciu podľa článku 12 tejto Zmluvy, je povinný o tom upovedomiť Objednávateľa prostredníctvom výkazu prác alebo akceptačného protokolu alebo obdobnej dokumentácie k predmetným dodaným službám. V prípade, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť nesplní, uvedené nemá dopad na nadobudnutie majetkových práv Objednávateľom v zmysle článku 12 tejto Zmluvy.
  4. Poskytovateľ poskytuje Služby štandardnej podpory a údržby v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak sa na poskytovanie služieb predmetný všeobecne záväzný právny predpis vzťahuje.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy poskytovať Služby štandardnej podpory a údržby aj prostredníctvom expertov, ktorí sú uvedení v Prílohe č. 9 tejto Zmluvy a ktorí spĺňajú minimálnu požadovanú úroveň na expertov vyžadovanú Objednávateľom vo Verejnom obstarávaní pri preukazovaní podmienok účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti. V prípadne nutnosti nahradenia príslušného experta, oznámi uvedenú skutočnosť Oprávnenej osobe Objednávateľa alebo inej osobe oprávnenej konať v mene Objednávateľa, ktorá takéto nahradenie príslušného experta musí písomne schváliť, inak experta nie je možné nahradiť, pričom Poskytovateľ Objednávateľovi predloží všetky potrebné dokumentácie, potvrdenia a certifikáty a ďalšiu požadovanú dokumentáciu k navrhovanej osobe experta na posúdenie, či navrhovaná osoba ako expert spĺňa všetky náležitosti a požiadavky na ňu kladené, rovnako ako to bolo vyžadované v procese Verejného obstarávania v rámci tzv. Podmienok účasti. V prípade, ak Objednávateľ písomne odsúhlasí zmenu experta, Poskytovateľ vypracuje aktualizovanú Prílohu č. 9 tejto Zmluvy, ktorá v súlade s týmto bodom v plnom rozsahu nahradí pôvodnú Prílohu č. 9. Zmenu podľa predchádzajúcej vety vykonajú Zmluvné strany vo forme písomného dodatku o zmene zmluvy v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní.
  6. Objednávateľ si vyhradzuje právo žiadať výmenu experta, ak:

1. expert prestal spĺňať požiadavky, ktoré boli Objednávateľom vyžadované pre príslušného experta v rámci preukazovania splnenia podmienok účasti vo verejnom obstarávaní,
2. Objednávateľ identifikoval konflikt záujmov u experta,
3. expert bol právoplatne odsúdený za úmyselný trestný čin.

Poskytovateľ je povinný žiadosti Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety vyhovieť do 30 kalendárnych dní od doručenia takejto žiadosti. Objednávateľ si vyhradzuje právo na odsúhlasenie akejkoľvek zmeny experta.

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne Objednávateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť k riadnemu plneniu svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak v rámci poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby má pre príslušné služby dodať aj zhotovenú dokumentáciu v zmysle Prílohy č. 1, tak najneskôr pri akceptácii príslušných služieb Objednávateľovi predmetnú dokumentáciu odovzdá, ako aj ďalšiu nevyhnutnú dokumentáciu, ktorá pri poskytovaní takýchto služieb je obvyklá, a to v úplnom, kompletnom a aktualizovanom stave, čo si Zmluvné strany potvrdia v akceptačnom protokole alebo vo výkazoch prác alebo v preberacom protokole alebo obdobným dokumentom. Dokumentácia sa dodáva elektronicky na dátovom nosiči alebo iným spôsobom, ktorý určí Objednávateľ, ak spôsob odovzdania nie je stanovený v Prílohe č. 1. V prípade, ak zhotovená dokumentácie nebola dodaná podľa požiadaviek tejto Zmluvy alebo jej Prílohy č. 1 alebo objednávky, Objednávateľ má právo uvedené namietať do 10 pracovných dní od jej prevzatia s uvedeným výhrad, pričom ak tieto výhrady sú relevantné a nie sú nad rámec tejto Zmluvy vrátane jej príloh alebo príslušnej objednávky, tak Poskytovateľ je povinný tieto výhrady do dokumentácie do 10 pracovných dní zapracovať, ak sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú na inej lehote, a to na vlastné náklady Poskytovateľa, a to až do zjednania nápravy. Zároveň pri nedodaní dokumentácie riadne, včas a podľa podmienok tejto Zmluvy vrátane jej príloh, ostávajú Objednávateľovi práva vyplývajúceho z vadného plnenia v zmysle článku 11 Zmluvy. Akceptáciou konkrétnych služieb udeľuje k dokumentácii Objednávateľovi majetkové práva v zmysle článku 12 Zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak v rámci poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy vrátane jej príloh alebo k riadnemu poskytnutiu Služieb štandardnej podpory a údržby podľa Zmluvy vrátane jej príloh, má dodať aj zhotovený softvér, softvérový komponent, modul či iné dielo javiace znaky počítačového programu podľa Autorského zákona (ďalej pre účely tohto bodu spolu aj ako „počítačový program“), tak zároveň najneskôr v momente akceptácie príslušných Služieb štandardnej podpory a údržby odovzdá Objednávateľovi aj príslušnú dokumentáciu k počítačovému programu a okomentovaný zdrojový kód k takémuto počítačovému programu, a to v zapečatenom obale, a na elektronickom prenosnom médiu, alebo iným spôsobom, aký určí Objednávateľ a uvedené odovzdanie si Zmluvné strany potvrdia. Zároveň akceptáciou konkrétnych služieb udeľuje k počítačovému programu vrátane zdrojových kódov a dokumentácie k nemu Objednávateľovi majetkové práva v zmysle článku 12, pričom akékoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa tohto bodu neplatia, ak sa jedná o počítačový program tretích strán (zhotovený alebo poskytovaný treťou osobou odlišnou od Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov), ktorý nebol špecificky vytvorený v rámci poskytovania služieb Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľmi a na takýto počítačový program sa uplatňujú osobitné licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľmi autorských práv k takémuto dielu.
  4. Poskytovateľ vyhlasuje, že Služby štandardnej údržby a podpory poskytované na základe Zmluvy Objednávateľovi a plnenia súvisiace s poskytovaním týchto služieb, nemajú žiadne právne vady a nie sú zaťažené žiadnymi právami tretích osôb. Poskytovateľ zodpovedá voči tretím osobám za prípadné porušenie ich práva, ak sa vyhlásenie podľa predchádzajúcej vety ukáže byť nepravdivé.

* 1. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb štandardnej údržby a podpory najmä v zmysle článku 11 tejto Zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že najneskôr do nasledujúceho dňa od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy doručí Objednávateľovi relevantné potvrdenie (dodací list) o tom, že príslušný maintenance je poskytnutý Objednávateľovi na príslušné dvanásťmesačné obdobie (s presným určením na aké obdobie je maintenance poskytnutý a že sa poskytuje v prospech Objednávateľa), a to v rámci poskytovania Služieb produktového pozáručného servisu – maintenance. Zároveň k maintenance sa poskytujú všetky doklady/potvrdenia/listiny v zmysle bodu 2.19 Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje, že potvrdenie o poskytnutí maintenance alebo dodací list potvrdí, ak predmet plnenia – maintenance je bez vád a podľa podmienok v tejto Zmluve vrátane jej príloh. Dodaním a poskytnutím maintenance získava Objednávateľ právo používať príslušnú softvérovú podporu a softvérové aktualizácie v zmysle prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to v rozsahu, aby mohol používať takýto predmet dodania na účel, na ktorý je určený alebo ktorý vyplýva z tejto Zmluvy vrátane príloh a na príslušné stanovené dvanásťmesačné obdobie.

Pre zamedzenie pochybnostiam, k maintenance v rámci druhého a tretieho dvanásťmesačného obdobia Služieb produktového pozáručného servisu - maintenance podľa tejto Zmluvy, Poskytovateľ doručí takéto potvrdenie (dodací list) o poskytnutí maintenance na príslušné dvanásťmesačné obdobie najneskôr 1 deň pred začatím poskytovania maintenance na príslušné dvanásťmesačné obdobie, pričom pokiaľ sa takéto potvrdenie nevystaví Poskytovateľom, nie je Poskytovateľ oprávnený vyžadovať dohodnutú cenu za takéto plnenie a fakturovať predmetné plnenie. Inak sa v rámci druhého a tretieho dvanásťmesačného obdobia postupuje obdobne ako podľa prvého odseku tohto bodu 8.24 tejto Zmluvy.

1. **Práva a povinnosti Objednávateľa**
   1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
   2. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
   3. primeraného pracovného prostredia,
   4. prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby štandardného servisu a údržby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
   5. poskytnutie prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa.
   6. Objednávateľ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto Zmluvy a požaduje ich Poskytovateľ a sú nevyhnutné pre poskytnutie takejto služby.
   7. Objednávateľ je povinný v lehote 15 pracovných dní od doručenia podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami, prečo príslušné Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál alebo Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál neschvaľuje. Objednávateľ je oprávnený neschváliť tieto pracovné výkazy v prípade, ak takéto služby neboli dodané, riadne a včas a podľa podmienok v tejto Zmluve vrátane jej príloh alebo vykazované činnosti nezodpovedajú skutočne vykonaným činnostiam Poskytovateľom. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť v lehote uvedenej v prvej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol schválený Objednávateľom. V prípade Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT sa postupuje obdobne, pričom Objednávateľ má právo neschváliť príslušné poskytnuté/dodané služby okrem vyššie uvedených prípadov aj v prípade, ak služby neboli poskytnuté v súlade s vystavenou objednávkou/požiadavkou Objednávateľa alebo schválenou cenovou kalkuláciou, pričom  Objednávateľ sa zaväzuje, že takéto služby akceptuje v lehote 15 pracovných dní od doručenia pracovných výkazov/akceptačných protokolov alebo v rovnakej lehote uvedie výhrady k poskytnutým službám a takéto služby nie sú akceptované až do zjednania nápravy. Akceptácia/schvaľovanie akceptačných protokolov/Pracovných výkazov o vykonaných Službách štandardnej podpory a údržby prebieha prostredníctvom Helpdesk systému Objednávateľa alebo iným akýmkoľvek spôsobom, ktorý si určí Objednávateľ (listinne, a pod.).
   8. Objednávateľ sa zaväzuje, že najmä prostredníctvom Oprávnenej osoby Objednávateľa zabezpečí všetky nevyhnutnú súčinnosť k riadnemu poskytovaniu Služieb štandardnej podpory a údržby zo strany Poskytovateľa, a to vrátane poskytnutia nevyhnutných informácií, poskytnutia nevyhnutných údajov, podkladov či dokumentov.
   9. Objednávateľ sa zaväzuje odovzdať Poskytovateľovi nevyhnutne potrebnú dokumentáciu a/alebo informácie týkajúce sa skutočností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy, a/alebo dokumentáciu a/alebo informácie, ktoré sú potrebné za účelom riadneho poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby, prípadne mu takúto dokumentáciu a/alebo informácie na jeho požiadanie bez zbytočného odkladu zabezpečiť.
2. **Sankcie**
   1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služby štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa:
      1. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 1,25 % z ceny príslušného mesačného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál, a Kritický Problém alebo Nekritický Problém Poskytovateľ neneutralizuje (neodstráni) v Dobe neutralizácie Problému (ak sa táto doba na daný Problém vzťahuje), a to za každý takýto Problém, ktorý nebol neutralizovaný riadne a včas. Zmluvná pokuta za príslušný mesiac poskytovania týchto služieb sa uplatní avšak maximálne do výšky príslušného mesačného paušálneho poplatku;
      2. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,50 % z ceny príslušného mesačného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál, a tieto služby Poskytovateľ neposkytne riadne a včas, a to aj podľa požiadaviek a náležitostí podľa tejto Zmluvy vrátane jej príloh, a nejedná sa o porušenie povinnosti sankcionované zmluvnou pokutou podľa bodu 10.1.7 alebo 10.1.1.
      3. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,50 % z ceny príslušného štvrťročného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál, a tieto služby Poskytovateľ neposkytne riadne a včas, a to aj podľa požiadaviek a náležitostí podľa tejto Zmluvy vrátane jej príloh
      4. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,50 % z ceny príslušnej objednávky Objednávateľa, ktorá je uvedená alebo vyplýva zo schválenej cenovej kalkulácie k objednávke alebo z objednávky k Službám úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, ak tieto služby neboli poskytnuté Poskytovateľom riadne a včas, a to v zmysle príslušnej objednávky alebo cenovej kalkulácie k danej objednávke.
      5. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,50 % z Ceny Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance za príslušné dvanásťmesačné obdobie, ak takéto služby neboli dodané riadne a včas, ako najmä neposkytnutie predmetu služby – maintenance - k softvérovým produktom/komponentom/modulom podľa náležitostí v zmysle Zmluvy a príloh tejto Zmluvy alebo neposkytnutie takýchto služieb počas celého predplateného obdobia, pričom zmluvná pokuta sa môže kumulovať za každé porušenie predmetnej povinnosti.
      6. za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,50 % z ceny príslušnej objednávky Objednávateľa, ktorá je uvedená alebo vyplýva zo schválenej cenovej kalkulácie k objednávke alebo z objednávky k Službám úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, ak v rámci takejto objednávky Objednávateľa mali byť poskytnuté majetkové práva k autorským dielam podľa článku 12 tejto Zmluvy a nejedná sa o autorské dielo, ku ktorému sa viažu osobitné licenčné podmienky tretích strán, a táto zmluvná pokuta sa už neuplatnila podľa bodu 10.1.4 tejto Zmluvy.
      7. zmluvnú pokutu vo výške 1,5 % z ceny príslušného mesačného paušálneho poplatku bez DPH za každý aj začatý percentuálny bod pod hranicou požadovanej dostupnosti, ak v rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál nie je dodržaná požadovaná dostupnosť Centrálneho kontaktného miesta/HelpDesku v zmysle časti 5. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Maximálna možná zmluvná pokuta, ktorú je možné udeliť podľa tohto bodu je 100% z ceny príslušného mesačného paušálneho poplatku za príslušný mesiac poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál.
   2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
   3. Zaplatením zmluvnej pokuty/zmluvných pokút Poskytovateľom Objednávateľovi nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty/zmluvných pokút a vznikla v priamej príčinnej súvislosti s porušovanou zmluvnou povinnosťou, za ktorú sa ukladá zmluvná pokuta.
   4. Ak si Objednávateľ uplatní zmluvnú pokutu podľa tohto článku Zmluvy, má právo si ju započítať voči pohľadávke Poskytovateľa pri najbližšej fakturácii za poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na to, ktorých Služieb štandardnej podpory a údržby sa sankcionované porušenie povinnosti Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy týka, a to aj v zmysle bodu 14.2 tejto Zmluvy.
3. **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu**
   1. Poskytovateľ zodpovedá počas celej doby trvania tejto Zmluvy za to, že Služby štandardnej podpory a údržby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky alebo vlastnosti dohodnuté v tejto Zmluve, vrátane jej príloh, alebo podmienky/vlastnosti uvedené v požiadavke, hlásení, objednávke alebo zadaní Objednávateľa alebo podmienky/vlastnosti Služieb štandardnej podpory a údržby, ktoré si Objednávateľ vymienil. Služby štandardnej podpory a údržby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienky/náležitosti uvedené v predchádzajúcej vete, a v takom prípade Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb štandardnej údržby a podpory.
   2. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb štandardnej podpory a údržby, najmä ak predmetné poskytnuté služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov a podmienok uvedených v tejto Zmluve vrátane príloh alebo objednávke. Poskytovateľ udeľuje na predmetné poskytnuté Služby štandardnej podpory a údržby (vrátane predmetných činností, služieb, dodaných produktov, diel a iných plnení, ktoré sú predmetom Služieb štandardnej podpory a údržby) záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia príslušnej poskytnutej služby (v prípade ak na inom relevantnom doklade či záručnom liste či dodacom liste je uvedená dlhšia záručná doba, uplatní sa takáto dlhšia záručná doba na príslušnú službu, pričom uvedená dlhšia záručná doba môže nastať najmä, avšak nie výlučne, v rámci poskytovania maintenance v rámci Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance). Pri výskyte vady poskytnutých Služieb štandardnej podpory a údržby, Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v primeranom termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni alebo Poskytovateľ zabezpečí na svoje náklady nový predmet plnenia, ktorý vecne, technologicky a obsahovo nahrádza pôvodné plnenie, ak s takýmto novým predmetom plnenia Objednávateľ súhlasí, a takéto odstránenie vadného plnenia Poskytovateľa je relevantné a primerané aj s ohľadom na hospodárnosť takéhoto riešenia. Ak si Zmluvné strany bezodkladne nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady služieb. V prípade oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o čas, počas ktorého bola vada odstraňovaná.
   3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
   4. odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť v plnej výške; alebo
   5. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
   6. odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
   7. Akúkoľvek vadu je Objednávateľ povinný uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 60 dní, odkedy sa o vade preukázateľne dozvedel. Od momentu odstránenia vady plynie nová lehota na uplatnenie zodpovednosti za vady tej časti predmetu poskytnutej služby, na ktorú bola uplatnená zodpovednosť za vady v rovnakej dĺžke, ako bola pôvodná lehota na uplatnenie zodpovednosti za vady podľa bodu 11.2 Zmluvy.
   8. Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použití výslovne trval.
   9. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
   10. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
   11. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinnosti vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu (a to vrátane v dôsledku neposkytnutia služieb riadne a včas a bez vád a podľa požiadaviek tejto Zmluvy vrátane príloh), tak zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu v plnej výške a jej rozsahu.
   12. Poskytovateľ vyhlasuje, že Služby štandardnej podpory a údržby poskytované na základe Zmluvy Objednávateľovi a plnenia súvisiace s poskytovaním takýchto služieb, nemajú žiadne právne vady a nie sú zaťažené žiadnymi právami tretích osôb. Poskytovateľ zodpovedá voči tretím osobám za prípadné porušenie ich práva, ak sa vyhlásenie podľa predchádzajúcej vety ukáže byť nepravdivé.
4. **Autorské práva**
   1. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy vrátane jej príloh Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí vytvorenie prostredníctvom subdodávateľov pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela (najmä softvér, softvérový komponent, modul, funkciu, funkcionalitu vrátane ich zdrojových kódov, dokumentácie k takémuto softvéru alebo obdobnému produktu, koncepčné materiály, súvisiacu dokumentáciu, inú dokumentáciu a/alebo iné autorské dielo) v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Predmet licencie“)** (ďalej len „Autorský zákon“), pričom sa nejedná o prípad podľa bodu 12.8 tejto Zmluvy, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi **nevýhradný**, teritoriálne, vecne a časovo neobmedzený (pod časovo neobmedzeným súhlasom sa rozumie súhlas na dobu trvania majetkových práv v zmysle Autorského zákona) **súhlas** (licenciu) Objednávateľovi na použitie takéhoto Predmetu licencie na akékoľvek účely, ak takýto Predmet licencie bol vytvorený Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľmi v súvislosti s poskytovaním Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy. Licencia sa udeľuje najmä na spôsoby použitia diela v zmysle bodu 12.2 tejto Zmluvy, pričom Objednávateľ nie je povinný Predmet licencie použiť.

Licencia podľa tohto bodu Zmluvy sa udeľuje odplatne a je súčasťou už dohodnutej ceny služieb podľa bodov 3.2, 3.3, 3.4 a/alebo 3.5 (podľa toho, v rámci ktorej **Služby štandardnej podpory a údržby** bolo autorské dielo – Predmet licencie - dodané) a Poskytovateľ prehlasuje, že odmena je primeraná vzhľadom na zhotovené autorské dielo. Licencia sa udeľuje momentom akceptácie predmetného plnenia (alebo jeho časti) poskytovaného v rámci príslušných služieb alebo momentom akceptácie príslušnej služby (alebo jej časti) , ktorej súčasťou je zhotovený Predmet licencie. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať, ani licencia nemôže zaniknúť iným jednostranným právnym úkonom Poskytovateľa a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy.

Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený disponovať majetkovými právami k Predmetu licencie tak, ako by bol ich výhradným disponentom.

* 1. Poskytovateľ udeľuje súhlas podľa bodu 12.1 na všetky známe použitia Predmetu licencie najmä, avšak nie výlučne, podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona, ako aj súhlas na:
* Spracovanie Predmetu licencie bez akéhokoľvek obmedzenia,
* Spojenie Predmetu licencie bez akéhokoľvek obmedzenia,
* Zaradenie Predmetu licencie do databázy podľa § 131,
* vyhotovenie rozmnoženiny Predmetu licencie bez akéhokoľvek obmedzenia,
* verejné rozširovanie originálu Predmetu licencie alebo rozmnoženiny Predmetu licencie bez akéhokoľvek obmedzenia,
* uvedenie Predmetu licencie na verejnosti bez akéhokoľvek obmedzenia,
* akékoľvek ďalšie zmeny a úpravy, preklady alebo zásahy do Predmetu licencie bez akéhokoľvek obmedzenia,
* a to taktiež na diela, ktoré vzniknú takými úpravami, novými verziami, prekladmi, zásahmi, spracovaním alebo pozmenením Predmetu licencie.

* 1. Objednávateľ má právo udeliť tretím osobám sublicenciu v plnom rozsahu licencie podľa bodov 12.1 a 12.2, a v neobmedzenom počte a bez ďalšieho súhlasu Poskytovateľa, a to vrátane udelenia súhlasu k Predmetu licencie - diela ďalej spracovanému , zmenenému, upravenému alebo inak použitému. Objednávateľ má právo postúpiť licenciu tretej osobe a táto tretia osoba neobmedzene ďalej, k čomu týmto Poskytovateľ udeľuje výslovný súhlas, a to vrátane diela, ktoré je ďalej spracované, zmenené, upravené alebo inak použité, a to bez ďalšieho súhlasu Poskytovateľa.
  2. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak alebo z tejto Zmluvy nevyplýva inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi informácie potrebné na tvorbu, údržbu, spracovanie a modifikáciu autorského diela (Predmetu licencie) v elektronickej forme na dátovom nosiči a prístupom do elektronického nástroja, kde sú tieto informácie zdokumentované (archivované), ak si to Objednávateľ vyžiada.
  4. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak a ak v rámci poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby bola Poskytovateľom zhotovená databáza, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.
  5. Ak akákoľvek tretia osoba, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv, práv priemyselného alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s udelením licencie k Predmetu licencie podľa tejto Zmluvy tak sa Poskytovateľ zaväzuje:

1. bezodkladne na svoje vlastné náklady vykonať úkony, ktorými zabezpečí odstránenie tohto stavu,
2. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc, a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a
3. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
   1. Pre zamedzenie pochybnostiam, pre softvér, počítačový program alebo iné autorské dielo majúce povahu autorského diela v zmysle Autorského zákona, ktoré nebolo špecificky vytvorené/zhotovené Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľmi v rámci poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby, sa uplatňujú osobitné licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských práv, a licencia podľa bodov 12.1 až 12.6 sa na takéto autorské dielo neudeľuje.
4. **Ochrana osobných údajov a dôverných informácií**
   1. Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb.
   2. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) Zákona o ochrane osobných údajov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle čl. 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov.
   3. Zmluvné strany sú povinné zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
   4. Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvané v rámci SW komponentov/produktov/modulov a informačných systémov a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) a nariadenia GDPR.
   5. Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené Zákonom o ochrane osobných údajov a Nariadením GDPR, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
   6. Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platne právne predpisy neustanovujú inak.
   7. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
   8. Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom, podľa tohto článku Zmluvy.
   9. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, o ktorých sa dozvedeli pri plnení predmetu Zmluvy a o získaných dôverných informáciách spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ je povinný všetky osoby, ktoré sa podieľajú na jeho činnosti spojenej s poskytovaním služieb Objednávateľovi, poučiť o rozsahu ich zmluvnej i zákonnej povinnosti zachovávať mlčanlivosť a možných následkoch ich porušenia.
   10. Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia
5. ktoré sa týkajú Zmluvnej strany, najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, stratégie a plány, interné predpisy, smernice, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane;
6. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti)

(ďalej len „**dôverné informácie**“).

1. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia, odovzdania, oznámenia alebo sprístupnenia v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré
   * 1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
     2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
     3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom alebo rozhodnutím oprávneného orgánu verejnej moci;
     4. boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
3. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa a osôb, ktoré sa podieľajú na jeho činnosti spojenej s poskytovaním služieb Objednávateľovi, trvá aj po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.
4. **Osobitné dojednania**
5. Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený postúpiť, ani inak nakladať s pohľadávkami vyplývajúcimi mu zo Zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce mu zo Zmluvy voči pohľadávkam Objednávateľa. Postúpenie alebo započítanie pohľadávky v rozpore s týmto bodom Zmluvy je neplatné.
6. Objednávateľ je oprávnený jednostranne alebo dohodou si započítať akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe Zmluvy (vrátane pohľadávok na zmluvné pokuty a náhradu škody) voči pohľadávkam Poskytovateľa voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na splatnosť započítavaných pohľadávok.
7. Za účelom včasného a riadneho plnenia práv a povinností sa Zmluvné strany zaväzujú k vzájomnej informačnej povinnosti o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy, najmä o právnych skutočnostiach spôsobujúcich vznik, zmenu alebo zánik práv a povinností.
8. Za účelom včasného a riadneho plnenia práv a povinností podľa tejto Zmluvy sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť súčinnosť v rozsahu, ktorú možno od druhej strany spravodlivo požadovať.
9. Akékoľvek informácie, dokumenty, podklady alebo iné materiály, ktoré Objednávateľ alebo ním poverené osoby poskytli Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy, zostávajú majetkom Objednávateľa alebo osoby, ktorá ich poskytla. Poskytovateľ je oprávnený ich použiť pre účely plnenia svojich povinností podľa tejto Zmluvy, a na tento účel ich používať po dobu, po ktorú bude mať voči Objednávateľovi povinnosti na základe tejto Zmluvy.
10. V prípade, ak by pokyny Objednávateľa podľa tejto Zmluvy smerujúce k poskytovaniu Služieb štandardnej podpory a údržby boli nevhodné alebo nevykonateľné, Poskytovateľ sa zaväzuje na túto skutočnosť Objednávateľa upozorniť a vyžiadať si jeho pokyn na ďalší postup vo veci. V prípade, ak napriek upozorneniu Poskytovateľa Objednávateľ aj naďalej trvá na poskytovaní služieb požadovaným spôsobom, Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla poskytovaním takýchto služieb podľa takéhoto pokynu.
11. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie Ceny sú verejnými prostriedkami a môžu byť sčasti prostriedkami z Európskej únie a sčasti prostriedkami zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že použitie verejných prostriedkov kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhania ich neoprávneného použitia alebo zadržanie sa vzťahuje režim upravený príslušnými právnymi predpismi Európskej únie a Slovenskej republiky, ako aj osobitných predpisoch z oblasti rozpočtových pravidiel, finančnej kontroly a osobitne poskytovania podpory v rámci príslušného operačného programu.

Zmluvné strany sa dohodli, že obsah všetkých dokumentov, ktoré ustanovujú pravidlá použitia prostriedkov poskytnutých z rozpočtu Európskej únie na vykonanie príslušného operačného programu, ak aj nejde o všeobecne záväzný právny predpis, ako aj všetky dokumenty v tejto oblasti, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú povinnosti v súvislosti s plnením podľa Zmluvy, sú pre Objednávateľa záväzné dňom ich zverejnenia, ak boli zverejnené spôsobom, ktorý je Poskytovateľa dostupný.

Poskytovateľ je povinný strpieť výkon kontroly, auditu či overovania oprávnenými osobami v súvislosti s poskytnutými plneniami zo Zmluvy, poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť a vytvoriť podmienky pre výkon v zmysle príslušných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to kedykoľvek počas trvania Zmluvy. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný splniť v termínoch určených Objednávateľom v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do systému použitia prostriedkov poskytnutých z rozpočtu Európskej únie na vykonanie príslušného programu, v rámci ktorého si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré mu vznikli z plnenia Zmluvy. Oprávnenými osobami sa rozumejú predovšetkým poverení zamestnanci kontrolného orgánu podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, pričom zamestnanci oprávnení na výkon kontroly sú napríklad:

1. poverení zamestnanci Objednávateľa,
2. Orgán auditu,
3. Najvyšší kontrolný úrad SR,
4. Úrad pre verejné obstarávanie SR,
5. Úrad vlády SR,
6. splnomocnení zástupcovia Európskej komisie, Európskeho úradu na boj proti podvodom (OLAF) a Európskeho dvora audítorov,
7. osoby prizvané kontrolnými orgánmi v súlade s pravidlami uvedenými v grantovej zmluve/ internom predpise.

Poskytovateľ poskytne oprávneným osobám na výkon kontroly/auditu všetku potrebnú súčinnosť.

Poskytovateľ podpisom Zmluvy berie na vedomie, že oprávnené osoby v rámci výkonu kontroly alebo auditu majú okrem iných aj oprávnenie:

1. vyžadovať a odoberať v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
2. v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok alebo vstupovať do obydlia, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
3. požadovať prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly, auditu, či overovania u Poskytovateľa;
4. požadovať od Poskytovateľa prijatie nápravných opatrení a odstránenie zistených nedostatkov u Poskytovateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky Verejného obstarávania alebo osobitné právne predpisy vyžadujú pre poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby osobitné, povolenia resp. certifikáty, Poskytovateľ je povinný disponovať s takýmito povoleniami, resp. certifikátmi a udržiavať ich v platnosti počas celej doby trvania Zmluvy, inak sa porušenie tejto povinnosti bude považovať za podstatné porušenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek počas platnosti tejto Zmluvy na výzvu Objednávateľa bezodkladne predložiť Objednávateľovi takéto povolenie resp. certifikát.
6. **Komunikácia**
7. Vo všetkých veciach týkajúcich sa tejto Zmluvy vrátane technických otázok a otázok súčinnosti pri vykonávaní predmetu Zmluvy, Zmluvné strany komunikujú prostredníctvom Oprávnených osôb Zmluvných strán v zmysle Prílohy č. 7.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky písomnosti doručované v súvislosti s touto Zmluvou druhej Zmluvnej strane sa považujú za doručené druhej Zmluvnej strane, ak táto Zmluva neurčuje inak,

a) v prípade doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail) dňom jej odoslania, pričom je potrebné preukázať doručenie elektronickej pošty (e-mailu) potvrdením o odoslaní e-mailu a potvrdením o prečítaní správy, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom,

b) v prípade doručovania prostredníctvom pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti druhej zmluvnej strane s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy alebo

c) v prípade doručovania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy doručením systémovej správy o doručení písomnosti.

1. Písomnosť zasielaná druhej Zmluvnej strane v listinnej podobe sa považuje za doručenú, ak dôjde do dispozície druhej Zmluvnej strany na adrese uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy, a to aj v prípade, ak adresát písomnosť neprevzal, pričom za deň doručenia písomnosti sa považuje deň, v ktorý došlo k
2. bezdôvodnému odopretiu prijatia písomnosti, v prípade odopretia prevziať písomnosť doručovanú poštou alebo osobným doručením,
3. vráteniu písomnosti odosielateľovi, v prípade vrátenia zásielky späť.
4. V prípade zmeny názvu, sídla, korešpondenčnej adresy, e-mailových adries, štatutárnych orgánov oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, Zmluvná strana, ktorej sa niektorá z týchto zmien týka, písomne oznámi druhej Zmluvnej strane túto skutočnosť, a to bez zbytočného odkladu. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné uzavierať dodatok k tejto Zmluve a zmena je účinná odo dňa doručenia oznámenia podľa predchádzajúcej vety.
5. **Spôsoby ukončenia Zmluvy**
   1. Pred uplynutím doby trvania táto Zmluva zaniká aj
6. písomnou dohodou,
7. písomným odstúpením od Zmluvy Zmluvnou stranou podľa podmienok uvedených v tomto článku Zmluvy,
8. písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa, a to podľa bodu 16.6 tohto článku Zmluvy. .
   1. Objednávateľ písomne odstúpi od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, pričom takéto odstúpenie od Zmluvy nadobudne účinnosť momentom doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi, a to bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty Poskytovateľovi k splneniu predmetnej povinnosti. Podstatným porušením Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa rozumejú nasledovné prípady:
9. Poskytovateľ opakovane nevyrieši Kritický alebo Nekritický Problém v Dobe neutralizácie Problému, ak sa na neutralizáciu takýchto Problémov vzťahuje Doba neutralizácie Problému; pričom za opakované nevyriešenie takýchto Problémov sa považuje nevyriešenie takýchto Problémov riadne a včas minimálne trikrát (3x) počas trvania tejto Zmluvy.
10. Poskytovateľ Objednávateľovi nedodá alebo neposkytne alebo nezabezpečí maintenance k softvérovým produktom/komponentom/modulom podľa tejto Zmluvy podľa podmienok stanovených v tejto Zmluvy vrátane jej príloh pre Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance, a to riadne, včas a v celosti.
11. Poskytovateľ neudelí alebo odmietne udeliť Objednávateľovi riadne a v celosti majetkové práva podľa článku 12 tejto Zmluvy, ak ich mal udeliť pri poskytovaní Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy, a nejedná sa o autorské dielo, ku ktorému sa viažu osobitné licenčné podmienky tretích strán.
12. Poskytovateľ neposkytne Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT riadne a včas a podľa podmienok stanovených v tejto Zmluve vrátane jej príloh a príslušnej objednávke.
13. Poskytovateľ dodá/poskytne Objednávateľovi Služby štandardnej podpory a údržby s vadami.
14. Poskytovateľ vyžaduje zaplatenie alebo fakturuje vyššiu cenu za príslušné Služby štandardnej podpory a údržby, než je cena zmluvne dohodnutá.
15. Poskytovateľ nedodá akékoľvek Služby štandardnej podpory a údržby dohodnutým spôsobom podľa tejto Zmluvy alebo jej príloh alebo predmetnej objednávky alebo v dohodnutom množstve, alebo riadne alebo v požadovanej kvalite.
16. Poskytovateľ neposkytuje Služby štandardnej podpory a údržby prostredníctvom expertov v zmysle Prílohy č. 9 tejto Zmluvy alebo prostredníctvom expertov, ktorí uvedených expertov nahradili po súhlase Objednávateľa, a to po dobu dlhšiu než desať (10) kalendárnych dní, pričom pre oprávnenie Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy je postačujúce, aby Poskytovateľ predmetnú dobu poskytoval takéto služby bez jediného uvedeného alebo dohodnutého experta.
17. Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek svoju povinnosť v zmysle Prílohy č. 10 – Protikorupčná doložka.
18. Poskytovateľ poruší akúkoľvek povinnosť podľa tejto Zmluvy vrátane jej príloh alebo koná v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
    1. Objednávateľ písomne odstúpi od Zmluvy aj v prípade, ak:
19. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je v úpadku alebo v hroziacom úpadku podľa zákona č. 111/2022 Z. z. o riešení hroziaceho úpadku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo ak je na majetok Poskytovateľa začatá exekúcia, Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, alebo
20. Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním, alebo
21. u Poskytovateľa došlo k predaju podniku, alebo
22. Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie Zmluvy, alebo
23. Poskytovateľ nebol v čase uzavretia Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo bol z tohto registra vymazaný, alebo
24. v čase uzavretia Zmluvy existoval dôvod na vylúčenie Poskytovateľa pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní, alebo
25. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a dôvodne akceptovateľné, alebo
26. došlo k splneniu iných zákonných dôvodov na odstúpenie od Zmluvy (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní).
    1. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy výlučne v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní a dlžnú čiastku Objednávateľ neuhradí ani v primeranej dodatočnej lehote, nie kratšej ako tridsať (30) kalendárnych dní, poskytnutej mu Poskytovateľom v písomnej výzve.
    2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
    3. Túto Zmluvu môže vypovedať výlučne Objednávateľ, a to v trojmesačnej výpovednej lehote, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Výpoveď má avšak odlišné účinky na príslušné časti a ustanovenia Zmluvy, ktoré sa týkajú Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance, ktoré ostávajú naďalej platné a účinné a výpoveď ich neukončuje (pričom vo zvyšku, ktorý sa netýka Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance, sa Zmluva riadne skončí uplynutím výpovednej lehoty), a to až do skončenia začatého príslušného dvanásťmesačného obdobia, a to za predpokladu, že výpovedná lehota skončí skôr, než sa má skončiť príslušné dvanásťmesačné obdobie poskytovania takýchto služieb. Ak výpovedná lehota presahuje do ďalšieho príslušného dvanásťmesačného obdobia poskytovania takýchto Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – maintenance , tak sa takáto časť Zmluvy ukončí až skončením nasledujúceho dvanásťmesačného obdobia poskytovania takýchto služieb.
    4. Odstúpenie od SLA sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy Zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za riadne poskytnuté plnenia Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a Objednávateľ je povinný ich uspokojiť. Zmluvné strany sa dohodli, že vylučujú aplikáciu § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka, teda nevracajú si skôr poskytnuté plnenia.
    5. Túto Zmluvu môžu Zmluvné strany ukončiť aj na základe písomnej Dohody, v ktorej uvedú najmä deň skončenia Zmluvy a spôsob vysporiadania záväzkov zo Zmluvy.
27. **Záverečné ustanovenia**
    1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 17.2 tohto článku Zmluvy, avšak nie skôr ako **jeden kalendárny deň po skončení platnosti a účinnosti** Zmluvy o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov č. SE-VO1-2022/003713, č. zmluvy SITB\_ZM\_SE-VO1-2022-003713\_2022 (pričom predmetom uvedenej zmluvy je poskytovanie totožných alebo obdobných služieb ako podľa tejto Zmluvy) uzavretej dňa 20. 7. 2022 medzi Objednávateľom a poskytovateľom, ktorým je obchodná spoločnosť Soimco a. s. (IČO 44 367 465, zapísaný v OR Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, Vložka číslo: 5468/B).
    2. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie tejto Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
    3. Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto Zmluvy, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán, a to v prípade, ak uvedené je v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
    4. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
    5. Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení sa použije v súlade s bodom 17.4 tohto článku právna úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto Zmluvy a následne v danej veci zmluvné strany čo najskôr uzatvoria písomný dodatok podľa bodu 17.3.
    6. Akúkoľvek zmenu uvedených identifikačných údajov alebo kontaktných údajov je Zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane.
    7. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva sa riadi slovenským právnym poriadkom a na riešenie prípadných sporov je príslušná všeobecná sústava súdov Slovenskej republiky.
    8. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy. Dohoda zmluvných strán k počtu rovnopisov sa neuplatní v prípade, ak k uzavretiu Zmluvy dochádza elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisom.
    9. Ak sa Zmluvné strany rozhodli uzatvoriť Zmluvu elektronicky, Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe s platnosťou originálu v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Zmluvné strany ju podpisujú kvalifikovaným elektronickým podpisom (na základe kvalifikovaného certifikátu, mandátneho certifikátu). Každá zo Zmluvných strán dostane jeden exemplár elektronického dokumentu s kvalifikovanými elektronickými podpismi (na základe kvalifikovaného certifikátu, mandátneho certifikátu) obidvoch Zmluvných strán.
    10. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto „hlavnej časti“ Zmluvy voči ustanoveniam akejkoľvek prílohy Zmluvy, majú aplikačnú prednosť ustanovenia „hlavnej časti“ Zmluvy, ibaže sa Zmluvné strany v rámci riešenia konkrétneho rozporu vzájomne dohodnú inak.
    11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
28. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
29. Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet
30. Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb,
31. Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
32. Príloha č. 5: Systém HelpDesk,
33. Príloha č. 6: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
34. Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
35. Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov,
36. Príloha č. 9: Zoznam expertov,
37. Príloha č. 10: Protikorupčná doložka.
    1. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvy prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej, vážnej, určitej a slobodnej vôli, ju podpisujú. Zmluvná voľnosť oboch Zmluvných strán nie je ničím obmedzená a zmluvu nepodpisujú v tiesni, v omyle, a ani za nápadne nevýhodných podmienok.

V Bratislave, dňa <....> V Bratislave, dňa <....>

/ dátum v elektronickom podpise / dátum v elektronickom podpise

**Objednávateľ:**   **Poskytovateľ:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Slovenská republika v zastúpení Ministerstvo (Obchodné meno)**

**vnútra Slovenskej republiky**

Zastúpený: Zastúpený:

Funkcia: Funkcia:

|  |  |
| --- | --- |
| podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov] | podpísané elektronicky podľa zákona č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov] |

**Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky**

**Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet**

**Príloha č. 3**

**Formulár o poskytnutí služieb**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objednávateľ | | | Poskytovateľ | | ID |
|  | | |  | |  |
| Službu zabezpečil/-a | Dátum | Od | Do | Odpracovaný čas | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  | Čas prípravy služby: | |  | | |
|  |  | Celkom v čld\*: | |  | | |
|  |  | Z toho čld\*v rámci predplatených: | |  | | |
|  |  |
| Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno  Nie | | | | | | |
| Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov: | | | | | | |

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

\*človekodeň

**Príloha č. 4**

**Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Objednávateľ | | | Poskytovateľ | |
|  |  | | |  | |
| Nahlásil | | Prevzal | | | Dátum/čas |
|  | |  | | | ................/….:.... |
| Typ: Kritický problém  Závažný problém  Iná požiadavka/bežný problém | | | | | |
| Aplikácia/Systém: | | | | | |
| Popis problému/požiadavky: | | | | | |
| Počet odpracovaných čld\*: | | | Z toho spotreba z predplatených čld\*: | | |

Poznámka :   
ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

\*človekodeň

**Príloha č.5**

**Centrálne kontaktné miesto/HelpDesk**

Doplní uchádzač

**Príloha č. 6**

**Pracovný výkaz o vykonaných službách v rámci predplateného štvrťročného paušálu**

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovateľ: | Objednávateľ: |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Popis problému/požiadavky | Požiadavka zo dňa | IT expert Objednávateľa, ktorý riešil problém/požiadavku | Hod. | Pozn. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| SPOLU počet človekodní prenesených z predchádzajúceho štvrťroka |  |
| SPOLU počet človekodní vyčerpaných v danom štvrťroku |  |
| SPOLU počet človekodní prenesených do nasledujúceho štvrťroka |  |

Odovzdal: Prevzal:

|  |  |
| --- | --- |
| Meno: | Meno: |
| Podpis: | Podpis: |

**Príloha č. 7**

**Oprávnené osoby Zmluvných strán**

**Podporné stredisko Poskytovateľa**

|  |  |
| --- | --- |
| ***........................................*** | |
| **PSZ** | **tel:**  **e-mail:** |
| **Systém HelpDesk** | **https:** |

**Osoby Objednávateľa určené pre zasielanie servisných hlásení/požiadaviek**

|  |  |
| --- | --- |
| Kontakt v štandardnom pracovnom čase ................................. | Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie |
| 8.00 hod – 17.00 hod | e-mail adresa .............................. |

**Osoby Objednávateľa určené pre eskaláciu**

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň eskalácie | Kontakt |
| 1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia  ............................. | e-mail adresa  ................................ |
| 2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia  ............................ | e-mail adresa  ................................ |

**Osoby Poskytovateľa určené pre eskaláciu**

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň eskalácie | Kontaktné údaje |
| 1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia ... | e-mail adresa  ... |
| 2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia ... | e-mail adresa  ... |

**Osoby Objednávateľa určené pre zadávanie otázok pri poskytovaní Služieb servisnej podpory**

|  |  |
| --- | --- |
| Meno a priezvisko | Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Príloha č. 8**

**Zoznam subdodávateľov**

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno: ...........................

Sídlo: ...........................

IČO: ...........................

Poskytovateľ v rámci plnenia Zmluvy plánuje využiť nasledujúcich subdodávateľov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Obchodné meno | Sídlo/miesto podnikania | IČO | Osoba oprávnená konať za subdodávateľa  (Meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

V.................. dňa ..................

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

podpis osoby oprávnenej konať za Poskytovateľa

**Príloha č. 9**

**Zoznam expertov**

**Oblasť projektové riadenie**

**Expert č. 1: Garant pre oblasť projektového riadenia**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti projektového manažmentu. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálna praktická skúsenosť** v oblasti riadenia projektu obdobného charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* platný certifikát projektového riadenia podľa metodiky PRINCE 2, alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.
* Platný certifikát ITIL foundation, alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority

**Expert č. 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Oblasť service management**

**Expert č. 2: Garant pre oblasť Service Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Service Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Service Desk podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.

*Požiadavky na experta č. 2 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémoch pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA.*

**Expert č. 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Oblasť security management**

**Expert č. 3: Garant pre oblasť Identity Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Identity Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Identity Manager podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.

*Požiadavky na experta č. 3 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémoch pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA.*

**Expert č. 3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Oblasť infrastructure management**

**Expert č. 4: Garant pre oblasť Infrastructure Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Infrastructure Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú** skúsenosť v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA Spectrum obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.

*Požiadavky na experta č. 4 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémov pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA.*

**Expert č. 4**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Expert č. 5: Garant pre oblasť Application Performance Management**

* minimálne 3 ročné skúsenosti v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Application Performance Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA APM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.

*Požiadavky na experta č. 5 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémoch pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA.*

**Expert č. 5**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Oblasť API management**

**Expert č. 6: Garant pre oblasť API Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť API Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA API Gateway obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom

*Požiadavky na experta č. 6 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémov pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA.*

**Expert č. 6**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Oblasť Project and Portfolio management**

**Expert č. 7: Garant pre oblasť Project and Portfolio Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** s konfigurácou produktov pre oblasť Project and Portfolio. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA PPM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

*Požiadavky na experta č. 7 sú potrebné a primerané, pretože v rámci dodania predmetu zákazky Objednávateľ požaduje realizovať nevyhnutné práce a služby na informačných systémov pozostávajúcich zo softvérových produktov spoločnosti CA*

**Expert č. 7**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Dátum narodenia | Trvalé bydlisko | Email | Telefón | Vzťah osoby k Poskytovateľovi |
| Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie | Na doplnenie |

**Príloha č. 10 – Protikorupčná doložka**

k Zmluve / Dohode [●] (ďalej len „**Zmluva**“)

1. Pre účely tejto Prílohy č. 10 - Protikorupčná sa Zmluvná strana Slovenská republika v zastúpení Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky uvádza ďalej len ako „**MV SR**“ a <Obchodné meno / názov zmluvnej strany>, <IČO>, <sídlo>, ďalej len ako „**Druhá zmluvná strana**“.
2. Zmluvné strany sa pri plnení tejto Zmluvy zaväzujú striktne dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.
3. Druhá zmluvná strana vyhlasuje, že:
4. podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.
5. podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy pre MV SR alebo v jeho mene na základe tejto zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné oceniteľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Zmluvy v prospech Druhej zmluvnej strany.
6. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa Druhá zmluvná strana zaväzuje, že:
7. každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi MV SR alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene MV SR, s cieľom urýchliť bežné činnosti MV SR alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,
8. v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s MV SR, Druhá zmluvná strana bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu: [korupcia@minv.sk](mailto:korupcia@minv.sk)
9. ako ho MV SR upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Druhá zmluvná strana povinná poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. MV SR môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Druhej zmluvnej strany alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
10. ak sa preukáže, že Druhá zmluvná strana sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, MV SR je oprávnené aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Druhej zmluvnej strane vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie MV SR od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Druhá zmluvná strana sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní MV SR v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.
11. Druhá zmluvná strana podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že
12. bol oboznámený s Protikorupčnou politikou MV SR zverejnenou na <https://www.minv.sk/?protikorupcny_koordinator_zakladne_informacie>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať,
13. nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom MV SR, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu podľa tejto Zmluvy.

**Vysvetlenie pojmov:**

* **Korupciou** sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním veci všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.
* **Korupčným správaním** sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.
* **Spriaznenou osobou** sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.
* **Dôvodným podozrením** sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
* **Preukázaním** sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.
* **Konfliktom záujmov** sa rozumie konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiežsituácia, v ktorej jednotlivec alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. **Verejným záujmom** sa rozumie záujem,ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom.Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospechv prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.
* Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.
* **Konfliktom záujmov** sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.