*Príloha č.1 k Servisnej zmluve č. E-531.10.1007.00*

**Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve**

(ďalej aj „všeobecné podmienky“, alebo „podmienky“)

Tieto všeobecné podmienky tvoria ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy (ďalej len „servisná zmluva“). Odchylné dojednania v servisnej zmluve v zmysle týchto všeobecných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

# Článok I.

# Vlastnícke právo a licencie k Predmetu zmluvy

# Vlastnícke právo a licencie k predmetu tejto servisnej zmluvy v prípade servisnej služby implementácia prechádza na objednávateľa podpisom preberacieho protokolu.

# Objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre služby uvedené v zmluve, pre ktoré je takýto rozsah špecifikovaný, to znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovené maximálne rozsahy pre tieto služby, resp. nemusí tieto služby čerpať vôbec.

# Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia servisnej služby Implementácia podľa servisnej zmluvy dodávateľom, udeľuje dodávateľ objednávateľovi ku dňu podpisu preberacieho protokolu, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), výhradnú a cenou podľa servisnej zmluvy plne splatenú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov, ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Dodávateľ je pri podpise preberacieho protokolu o splnení a dokončení každého diela podľa servisnej zmluvy povinný dodať objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Licencia je udelená na spôsob použitia diela nevyhnutný na dosiahnutie účelu servisnej zmluvy, ktorý servisná zmluva sleduje.

# Dodávateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež softvér) dodaným alebo poskytnutým dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy na základe licencií udelených dodávateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, dodávateľ udeľuje objednávateľovi právo na ich používanie objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté dodávateľovi príslušnou osobou z takých tretích osôb, ako sú také licenčné podmienky špecifikované v prílohe servisnej zmluvy.

# V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov dodávateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým dodávateľom podľa zmluvy, dodávateľ sa zaväzuje:

# bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a

# poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a

# 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.

# Objednávateľ sa zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 1.5 bude bez zbytočného odkladu informovať dodávateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov dodávateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a dodávateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa dodávateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

# Článok II.

# Cena za poskytované Servisné služby

* 1. Pre zmluvne dohodnuté servisné služby s použitím dôb odozvy na poskytovanie týchto služieb sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať zmluvne dohodnuté maximálne ceny v eurách (bez DPH) počas celej doby trvania servisnej zmluvy od dátumu účinnosti servisnej zmluvy, pričom v prípade, že ide o uplatnenie záruky, sú služby súvisiace s odstraňovaním incidentov dodaného systému bezplatné.
  2. Zmluvne dohodnuté ceny za poskytovanie Servisných služieb zahŕňajú všetky náklady dodávateľa spojené s pobytom zamestnancov dodávateľa na pracovisku objednávateľa, cestovné, stravné, ubytovacie náklady, ako aj všetky ostatné náklady zamestnancov a prípadných subdodávateľov dodávateľa spojené s realizáciou Servisných služieb vrátane dopravy ďalšie náklady dodávateľa vrátane nákladov na študijné materiály, ktoré budú poskytnuté zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe na CD alebo DVD.
  3. Všetky zmluvne dohodnuté ceny sú pevné ceny bez DPH, počas celej doby trvania servisnej zmluvy a sú nemenné za predpokladu, že nedôjde na základe rokovacieho konania k zníženiu ktorejkoľvek zo zmluvne dohodnutých cien. Zníženie zmluvne dohodnutej ceny môže byť vykonané na základe písomného číslovaného dodatku k servisnej zmluve podpísaného oprávneným zástupcom každej zmluvnej strany.

Slovenský dodávateľ vo faktúre za predmet dodania vyčísli DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu dodania predmetu zmluvy

* 1. Slovenský dodávateľ, ktorý uvedie na faktúre daň sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty. Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu je podstatným porušeným zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto zmluvy.

# Článok III.

# Platobné podmienky

* 1. Dodávateľ požaduje, aby faktúry za poskytovanie servisných služieb boli splatné do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi, bezhotovostným prevodom na účet dodávateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech dodávateľa.
  2. Ak faktúra v prípade slovenského dodávateľa nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti počas plynutia lehoty splatnosti dodávateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
  3. Zahraničný dodávateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania zmluvy dodávateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne písomne informovať. Dodávateľ čestne prehlasuje, že je konečným príjemcom platieb uvedených v tejto zmluve.
  4. Cenu za poskytovanie zmluvne dohodnutých služieb **Podpora** a **Údržba** pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať mesačne spätne vo výške zmluvne stanoveného mesačného paušálneho poplatku. Dodávateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7.-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Objednávateľ je povinný uhradiť mesačný paušálny poplatok do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.

Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky náklady spojené so zmenami a/alebo s rozširovaním dodaného systému v rámci poskytovania servisných služieb **Podpora** sú zahrnuté v mesačnom paušálnom poplatku uvedenom v tabuľke č. 1 Cena za poskytovanie služieb Podpora a Údržba pri položke č. 1 prílohy č.3 – Špecifikácia ceny servisnej zmluvy.

* 1. Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Implementácia** bude vypočítavaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za jednu osobohodinu a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Implementácia. Cenu za poskytovanie služby Implementácie pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať na základe preberacieho protokolu podpísaného dodávateľom a objednávateľom, ktorého prílohou bude akceptačný protokol spracovaný objednávateľom. Dodávateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 5-tich kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.
  2. Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Školenie** bude vypočítavaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za jednu osobohodinu a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Školenie. Cenu za poskytovanie služby Školenie, pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať do 5-tich kalendárnych dní po realizácii školenia dodávateľom na základe priloženej prezenčnej listiny účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom vykonanie školenia v požadovanej kvalite podľa príslušnej písomnej požiadavky objednávateľa. Prezenčná listina musí byť súčasťou faktúry vystavenej dodávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.
  3. Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Konzultácia na pracovisku objednávateľa** bude vypočítavaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za jednu osobohodinu a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa. Cenu za poskytovanie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať do 5-tich kalendárnych dní po realizácii konzultácie dodávateľom na základe priloženého výkazu prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnej listiny účastníkov konzultácie, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom vykonanie konzultácie v požadovanej kvalite podľa príslušnej objednávky objednávateľa. Výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčná listina musia byť súčasťou vystavenej faktúry dodávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.
  4. Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Podpora SW tretích strán** bude vypočítaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za podporu SW tretích strán jedného kusu licencie na 1 rok a počtu dodanej podpory SW tretích strán. Cenu za poskytovanie služby Podpora SW tretích strán bude dodávateľ fakturovať najneskôr do 5-tich kalendárnych dní po preukázateľnom dodaní dohodnutej služby objednávateľovi na základe príslušnej objednávky objednávateľa. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.

# Článok IV.

# Čas poskytovania a podmienky realizácie servisných služieb

* 1. Činnosti vykonávané dodávateľom v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä:
     1. zmeny, úpravy dodaného systému a ich interné testovanie vo vývojovom prostredí dodaného systému,
     2. analýza prevádzkových incidentov dodaného systému v testovacom prostredí alebo v prostredí Podpory a Údržby.
     3. posudzovanie zmien a/alebo rozšírení a/alebo nastavení dodaného systému odovzdaných objednávateľom
  2. Dodávateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania servisných služieb bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov poskytnutý objednávateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
  3. Dodávateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, a to buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom, informačného systému na zaznamenávanie prevádzkových incidentov, telefónu, faxu a elektronickou poštou v súlade so zmluvne dohodnutou špecifikáciou servisných služieb.
  4. Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s dodávateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii servisných služieb.
  5. Dodávateľ poskytuje objednávateľovi služby Školenie, Implementácia a Konzultácie na pracovisku objednávateľa na základe objednávateľom zaslanej písomnej objednávky počas doby platnosti Servisnej zmluvy.
  6. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení dodaného systému v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi v špecifikácii servisných služieb.

Objednávateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa vykonávať také zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe dodávateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných dodávateľovi uvedený v špecifikácii servisných služieb.

# Článok V.

**Povinnosti dodávateľa**

* 1. Dodávateľ je povinný poskytovať objednávateľovi Servisné služby v zmysle a v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi a termínmi Servisnej zmluvy a v súlade so Servisnou zmluvou a Všeobecnými podmienkami.
  2. Dodávateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo Servisnej zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ dodávateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má dodávateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a  za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
  3. Dodávateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do dodaného systému v súlade s  postupmi pre zabezpečenie prístupu do dodaného systému v rámci Servisnej zmluvy.

# Článok VI.

**Poverení zamestnanci dodávateľa**

* 1. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  2. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení poverených osôb dodávateľa, ktoré budú poskytovať Servisné služby a o platných telefónnych číslach, faxových číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie servisu v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  3. Dodávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby dodávateľa konajúce v mene dodávateľa pri plnení servisnej zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávateľa.
  4. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení povereného(ých) zástupcu(ov) dodávateľa oprávneného(ých) podpisovať písomné ponuky na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a písomné návrhy riešenia požiadaviek. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi Servisné služby prostredníctvom zamestnancov, ktorí majú dostatočnú kvalifikáciu na ich plnenie, t.j. prednostne tými, ktorí sa podieľali na vývoji dodaného systému a majú potrebné znalosti o štruktúre a architektúre dodaného systému.
  6. Dodávateľ je povinný na svoje náklady vymeniť pracovníka dodávateľa podieľajúceho sa na poskytovaní Servisných služieb na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nedbalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu.
  7. Dodávateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia dodávateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia dodaného systému pod jedným identifikačným názvom.
  8. Dodávateľ je povinný predložiť objednávateľovi prehlásenie každého povereného pracovníka o dodržovaní mlčanlivosti podľa bodu 8.1 týchto podmienok.

# Článok VII.

**Poverení zamestnanci objednávateľa**

* 1. Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s dodávateľom pri poskytovaní Servisných služieb.
  2. Objednávateľ je povinný po nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 7-tich kalendárnych dní dodávateľa o personálnom obsadení poverených osôb objednávateľa, ktoré budú oprávnené žiadať o poskytnutie Servisných služieb dodávateľa.
  3. Objednávateľ na základe písomnej žiadosti dodávateľa je povinný zabezpečiť vstupy   
     do svojich priestorov povereným osobám dodávateľa. Tento prístup dodávateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov dodávateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
  4. Tam, kde je preukázateľne nutná s ohľadom na plnenie Servisných služieb účasť, alebo prístup dodávateľa k zamestnancom objednávateľa, objednávateľ súhlasí, že títo zamestnanci budú k dispozícii v čase, na ktorom sa dodávateľ a objednávateľ vopred písomne dohodli.
  5. V prípade, že objednávateľ vykoná akékoľvek nastavenia a/alebo zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, zapracuje objednávateľ vykonané nastavenia do aktuálnej verzie inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému najneskôr do termínu nasadenia zmeny do produkčného prostredia a bez zbytočného odkladu zašle aktuálne a úplné znenie uvedenej dokumentácie dodaného systému dodávateľovi, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ má právo požiadať objednávateľa o doplnenie zapracovania chýbajúcich informácií súvisiacich s nastavením a/alebo zmenou a/alebo rozšírením dodaného systému, vykonaných objednávateľom.
  6. Objednávateľ zabezpečí pre prístup povereným osobám dodávateľa k dodanému systému hardvérové a softvérové vybavenie pracovných staníc v rozsahu **2**  pracovných miest počas doby platnosti tejto Servisnej zmluvy.

# Článok VIII.

**Ochrana dôverných informácií**

* 1. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že bude vždy dverné informácie druhej zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto Servisnej zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo inak uvoľňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu.

# Za tretiu stranu nie je považovaný dodávateľ zmien dodaného systému realizovaných na základe zmluvy o dielo uzavretej s objednávateľom a/alebo dodávateľ servisných služieb dodaného systému poskytovaných na základe servisnej zmluvy uzavretej s objednávateľom.

Za tretie strany nie sú považovaní subdodávatelia dodávateľa a za tretie osoby nie sú považovaní pracovníci, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní Servisných služieb pre objednávateľa v mene dodávateľa. Dodávateľ je povinný zaviazať subdodávateľov a zamestnancov podieľajúcich sa na poskytovaní Servisných služieb pre objednávateľa v mene dodávateľa rovnakými záväzkami mlčanlivosti ako svojich zamestnancov. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie Servisnej zmluvy ako povinne zverejňovanej zmluvy.

* 1. Výsledok poskytovaných služieb, dokumenty v spojení s poskytovaním Servisných služieb alebo akýkoľvek dokument, materiál, myšlienka, údaje alebo iné informácie, ktoré boli preukázateľne vytvorené dodávateľom (ďalej aj “originálne položky dodávateľa“), sa bude považovať za dôvernú informáciu dodávateľa.
  2. V rozsahu, v akom akýkoľvek dokument, materiál, údaje alebo iné informácie boli preukázateľne vytvorené objednávateľom a ostatné náležitosti objednávateľa sprístupnené dodávateľovi (ďalej aj „originálne položky objednávateľa“) pri plnení Servisnej zmluvy alebo predtým, sa bude považovať za dôvernú informáciu objednávateľa.
  3. Ďalej pod dôvernou informáciou obe zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam dodávateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely Servisnej zmluvy.
  4. Dôverná informácia druhej zmluvnej strany však nezahŕňa nijaký dokument, materiál, údaje alebo inú informáciu, ktorá je alebo sa stáva verejne známou bez konania prijímajúcej zmluvnej strany (dodávateľa alebo objednávateľa) v rozpore s touto Servisnou zmluvou. Na písomné požiadanie objednávateľa alebo dodávateľa je druhá zmluvná strana po splnení predmetu tejto Servisnej zmluvy povinná vrátiť podklady, ktoré jej boli poskytnuté. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby bolo vylúčené sprístupnenie sprievodnej dokumentácie a ostatných náležitostí patriacich k dodanému systému tretím stranám a osobám a aby bolo vylúčené ich akékoľvek zneužitie, prípadne je povinný preukázať, že tieto boli zničené a nemôžu byť zneužité a to až do doby, keď sa tieto informácie stanú všeobecne známymi.
  5. V prípade, že bude u dodávateľa inštalované vývojové prostredie dodaného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Dodávateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia dodaného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/alebo osôb, napr. tým, že dovolí tretej strane a/alebo osobe užívanie dodaného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie dodaného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
  6. Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe Servisnej zmluvy a týchto podmienok, na dodržiavanie povinností podľa predchádzajúceho bodu 8.1, 8.2 a 8.3.
  7. Objednávateľ neposkytne dodávateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu Servisnej zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu Servisnej zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich styk s utajovanými skutočnosťami.
  8. Dodávateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka dodávateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, publikovať prácu dodávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dňom odstúpenia od Servisnej zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka dodávateľa.
  9. Dodávateľ je povinný na požiadanie objednávateľa po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávateľovi všetky hmotné nosiče, ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k dodanému systému, ktoré boli poskytnuté od objednávateľa.

**Článok XI.**

**Zmluvné pokuty**

* 1. V prípade omeškania dodávateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
  2. V prípade omeškania platby objednávateľa za predmet zmluvy bude mať dodávateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
  3. Zmluvnú pokutu pri poskytovaní servisných služieb nebude možné účtovať v prípade, že omeškanie dodávateľa bolo spôsobené neposkytnutím súčinnosti zo strany objednávateľa alebo vyššou mocou, čo sú okolnosti nepredvídateľné a neodvrátiteľné ani jednou zo zmluvných strán.
  4. V prípade, že dodávateľ zriadi v prostredí dodaného systému prístup pre akéhokoľvek používateľa v rozpore so zmluvne dohodnutým  postupom pre zabezpečenie prístupu do dodaného systému, je povinný za každý takto zriadený prístup aj keď bol medzi časom zrušený zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- eur.
  5. Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností dodávateľa.
  6. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť voči dodávateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového incidentu dodávateľom sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval dodaný systém v súlade s dodávateľom dodanými inštalačnými a používateľskými príručkami dodaného systému.

**Článok X.**

**Preukazovanie schopnosti poskytovať servisné služby**

* 1. Dodávateľ bude do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti servisnej zmluvy objednávateľovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti dodaného systému, pre ktoré je poskytovanie servisných služieb viazané na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, má zabezpečené poskytovanie servisných služieb od tretej strany za takých podmienok, aby bol schopný poskytovať servisné služby objednávateľovi v súlade s touto zmluvou.

Za preukázateľné dokladovanie objednávateľ bude môcť považovať napr. zmluvu dodávateľa na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie servisných služieb treťou stranou, a pod.

Objednávateľ bude oprávnený priebežne požadovať od dodávateľa dokladovanie v zmysle bodu 10.1 a bodu 10.2 tohto článku všeobecných podmienok pre vybranú časť dodaného systému a dodávateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia požiadavky objednávateľom.

# Článok XI.

**Zodpovednosť za škodu a obmedzenia**

* 1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy a jeho dodávkou, a to:
  2. vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť dodaného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti dodaného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácií dodaného systému, ktorú dodávateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto Servisnej zmluvy,
  3. takým spôsobom zapríčinené následné škody, ušlý zisk, straty dát alebo porušenia technických zariadení,
  4. škody vzniknuté iným nedovoleným konaním, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy,
  5. škody spôsobené na majetku objednávateľa nešetrným správaním zamestnancov dodávateľa v priebehu dodávky alebo servisného zákroku.
  6. Obmedzenie a výnimky stanovené v predchádzajúcom bode nie sú platné pre zranenie osoby (vrátane smrteľného zranenia) spôsobené nedbanlivosťou dodávateľa.
  7. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým incidentom dodaného systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval dodaný systém v súlade s dodávateľom dodanými inštalačnými a používateľskými príručkami dodaného systému.
  8. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým incidentom dodaného systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku inštalovania (nasadenia) zmien a/alebo rozšírení dodaného systému vytvorených objednávateľom do produkčného prostredia objednávateľa.

# Článok XII.

**Doba platnosti zmluvy, ukončenie zmluvy**

* 1. Dodávateľ je viazaný záväzkom týkajúcim sa vykonávania servisných služieb v rozsahu a v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy počas platnosti tejto zmluvy od dátumu jej podpisu zmluvnými stranami, pričom z jeho strany nemôže byť tento záväzok predčasne ukončený.
  2. Ak dodávateľ poruší svoje zmluvné povinnosti podstatným spôsobom, t. j. ak dodávateľ opakovane nesplní riadne a včas svoje záväzky dohodnuté v servisnej zmluve, objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedel. Odstúpenie od tejto zmluvy je možné výlučne písomnou formou a právne účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy dodávateľovi.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že servisnú zmluvu možno ukončiť tiež:
     1. vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.
     2. písomným odstúpením od tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán v prípade nepodstatného porušenia tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou. Za nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie Servisnej zmluvy, okrem porušení Servisnej zmluvy definovaných v Servisnej zmluve ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v Servisnej zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od Servisnej zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany,
     3. výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede dodávateľovi. V tomto prípade je dodávateľ objednávateľovi povinný po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce z tejto zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je dodávateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
  4. Objednávateľ môže odstúpiť od Servisnej zmluvy okrem dôvodov podstatného a nepodstatného porušenia tejto zmluvy aj v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.

# Článok XIII.

**Záverečné ustanovenia**

* 1. Servisná zmluva a tieto podmienky sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom.
  2. Všetky spory zo zmluvy a týchto podmienok alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou budú riešené s konečnou platnosťou vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
  3. Servisná zmluva bude vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku. Dodávateľ dostane dva exempláre a objednávateľ dostane štyri exempláre.
  4. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v servisnej zmluve a týchto podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.