*Príloha č. 1 k Servisnej zmluve č. <vyplní VO>*

**Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve**

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

Tieto všeobecné podmienky tvoria ako príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy. Odchylné dojednania v Servisnej zmluve v zmysle týchto všeobecných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

# Článok I.

# Predmet zmluvy

1.1 Vlastnícke a autorské právo k predmetu tejto Servisnej zmluvy v prípade Servisnej služby implementácia prechádza na objednávateľa podpisom preberacieho protokolu.

1.2 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.

# Článok II.

# Cena za poskytované 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 náhradných dielov a zariadení a 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 NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu sa považuje za podstatné porušenie Servisnej zmluvy a je 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.
  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 siedmeho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Objednávateľ je povinný uhradiť mesačný paušálny poplatok do 30 dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.

Dodávateľ bude objednávateľovi predkladať mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb **Podpora a Údržba** súvisiacich s odstraňovaním incidentov na odsúhlasenie v lehote najneskôr do piateho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý dodávateľ bude fakturovať mesačný paušálny poplatok.

* 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 piatich kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30 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 piatich 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. Prezenčná listina musí byť súčasťou faktúry vystavenej objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30 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 piatich kalendárnych dní po realizácii konzultácie objednávateľom 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. Výkaz prác a prezenčná listina musia byť súčasťou vystavenej faktúry vystavenej dodávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30 dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.
  4. Dodávateľ je oprávnený v rámci služby „Rozširovanie dodaného systému“ v prípade požiadavky objednávateľa na poskytovanie Servisných služieb pre rozšírenie riešenia dodaného na základe objednávky, zvýšiť zmluvne dohodnutý mesačný paušálny poplatok za poskytovanie zmluvne dohodnutých Servisných služieb o paušálny poplatok za poskytovanie služieb pre tento komponent IT infraštruktúry. Takto upravenú cenu za poskytovanie služieb je dodávateľ oprávnený začať fakturovať objednávateľovi dňom zaradenia komponentu IT infraštruktúry do pôsobnosti tejto Servisnej zmluvy t.j. dňom potvrdenia jeho funkčnosti v rámci dodaného systému.

Zaradením komponentu IT infraštruktúry do pôsobnosti tejto Servisnej zmluvy sa tento komponent stáva súčasťou dodaného systému.

* 1. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky náklady spojené s poskytovaním zmluvne dohodnutých Servisných služieb pre rozširovanie dodaného systému sú zahrnuté v mesačnom paušálnom poplatku uvedenom v Tabuľke v bode 3.1.2, Prílohy č. 3 – Špecifikácia ceny.
  2. Na základe písomnej požiadavky objednávateľa je dodávateľ povinný vyradiť komponent IT infraštruktúry z evidencie v deň doručenia požiadavky objednávateľa a znížiť zmluvne dohodnutý mesačný paušálny poplatok za poskytovanie Servisných služieb o paušálny poplatok za poskytovanie služieb pre tento komponent IT infraštruktúry. Takto upravený mesačný paušálny poplatok za poskytovanie Servisných služieb je dodávateľ povinný začať fakturovať objednávateľovi dňom vyradenia komponentu IT infraštruktúry z pôsobnosti tejto Servisnej zmluvy.

# 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 (ďalej len „systém Service Desk“), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
  3. Dodávateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom informačného systému na zaznamenávanie prevádzkových incidentov, prostredníctvom telefónu, 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.
  7. 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.
  4. Dodávateľ sa zaväzuje, že pred vykonaním zmien na dodaných zariadeniach (ako sú konfiguračné zmeny, upgrade firmware a pod.) preukázateľne zabezpečí možnosť vrátiť zariadenia, vrátane ich konfigurácie a SW vybavenia do pôvodného funkčného stavu. Pokiaľ možnosť vrátiť zariadenia do pôvodného funkčného stavu nie je možné pre konkrétne zariadenie, spôsob vykonania zmien na zariadení bude dohodnutý s objednávateľom. Zároveň objednávateľ je oprávnený požadovať realizáciu takejto zmeny prostredníctvom dočasného bezodplatného zapožičania náhradného zariadenia.

# Článok VI.

# Poverení pracovníci dodávateľa

* 1. Dodávateľ je povinný najneskôr do siedmich 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 siedmich pracovných dní pred vykonaním zmien.
  2. Dodávateľ je povinný najneskôr do siedmich 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 Servisných služieb v zmysle Servisnej zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr siedmich pracovných dní pred vykonaním zmien.
  3. Dodávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatní pracovníci dodávateľa konajúci 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 siedmich 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 siedmich 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.

# Článok VII.

# Poverení pracovníci objednávateľa

* 1. Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s dodávateľom pri poskytovaní Servisných služieb.
  2. Objednávateľ je povinný po nadobudnutí účinnosti Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 7 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 zamestnancom 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 zamestnancov dodávateľa k dodanému systému hardvérové a softvérové vybavenie pracovných staníc v rozsahu dvoch 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 týkajúcich sa ochrany dôverných informácií podľa tohto článku.
  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, iba 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.
  10. V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť nového poskytovateľa Servisných služieb na dodávaný systém po riadnom, alebo predčasnom ukončení účinnosti Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený sprievodnú dokumentáciu dodávaného systému, alebo jej časti vybrané objednávateľom, poskytnúť či už v písomnej alebo elektronickej podobe novému poskytovateľovi Servisných služieb.

# Článok IX.

# Zmluvné pokuty

* 1. V prípade omeškania dodávateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % 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 0,02 % 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 pri výročí 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 so Servisnou 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.

* 1. Objednávateľ bude oprávnený priebežne požadovať od dodávateľa dokladovanie v zmysle ods.10.1 tohto článku pre vybranú časť dodaného systému a dodávateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do jedného 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. škody vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť dodaného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom alebo 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. škody vzniknuté iným nedovoleným konaním, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy,
  4. škody spôsobené na majetku objednávateľa nešetrným správaním zamestnancov dodávateľa v priebehu dodávky alebo servisného zákroku.
  5. 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.
  6. 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, okrem spôsobov uvedených v zmluve alebo v týchto podmienkach.
  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. Jednostranným odstúpením od zmluvy dotknutou zmluvnou stranou, ak druhá zmluvná strana poruší svoju zmluvnú povinnosť a nesplní ju ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej bola na to poskytnutá. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
     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 má ďalej právo okamžite odstúpiť od Servisnej zmluvy v súlade s § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

# 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. 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.