**SERVISNÁ ZMLUVA Č. C-NBS1-000-074-329**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“) medzi:

### **Zmluvné strany**

**Objednávateľ:**

Názov: Národná banka Slovenska

Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Zastúpený: <vyplní VO>

IČO: 30844789

DIČ: 2020815654

IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie: Národná banka Slovenska

Číslo účtu (IBAN): SK07 0720 0000 0000 0000 1919 *– platí pre domáceho poskytovateľa*

SK60 0720 0000 0000 0000 2129 *– platí pre zahraničného poskytovateľa*

Národná banka Slovenska je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“ alebo „NBS“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno: **<vyplní uchádzač>**

Sídlo: <vyplní uchádzač>

Zastúpený: <vyplní uchádzač>

IČO: <vyplní uchádzač>

DIČ: <vyplní uchádzač>

IČ DPH: <vyplní uchádzač>

Bankové spojenie: <vyplní uchádzač>

Číslo účtu (IBAN): <vyplní uchádzač>

Zapísaný: <vyplní uchádzač>

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu označovaní ako „zmluvné strany“)

### **PREAMBULA**

# Zmluvné stranyuzatvárajú v súlade s článkom XIV bodom 1 zmluvy o dodávke a poskytnutí služieb č. C-NBS1-000-074-328 (ďalej len „zmluva o dodávke a poskytnutí služieb č. C-NBS1-000-074-328“) a v súlade s  § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov túto zmluvu, ktorá je výsledkom nadlimitnej zákazky s názvom *Oddelenie používateľských a serverových segmentov LAN s využitím firewallov*.

Dodaným systémom sa pre účely tejto zmluvy rozumejú zariadenia umožňujúce oddelenie používateľských a serverových segmentov LAN s využitím firewallov, ktoré boli dodané na základe zmluvy o dodávke a poskytnutí služieb č. C-NBS1-000-074-328, ktorej súčasťou je aj zoznam a technická špecifikácia týchto zariadení, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy.

### **Článok I**

### **Predmet zmluvy**

* 1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať pre objednávateľa za účelom zabezpečenia prevádzky dodaného systému nasledujúce služby:

1. **Podpora,**
2. **Údržba,**
3. **Konzultačné a implementačné služby**

(Podpora, Údržba, Konzultačné a implementačné služby ďalej spolu ako „servisné služby“ alebo „predmet zmluvy“) pre dodaný systém v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 – Špecifikácia servisných služieb tejto zmluvy a v súlade s touto zmluvou.

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas dodaný predmet zmluvy zaplatiť dohodnutú cenu, ktorá je určená v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

### **Článok II**

### **Miesto PLNENIA Predmetu ZMLUVY**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby v priestoroch objednávateľa na adrese:

1. hlavného technologického pracoviska objednávateľa, ul. Imricha Karvaša č. 1, 813 25 Bratislava (ďalej len „HTP“),
2. záložného technologického pracoviska objednávateľa, ul. Kopčianska 92/D, 821 01 Bratislava (ďalej len „ZTP“).

### **Článok III**

### **doba trvania zmluvy**

Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 60 mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu objednávateľom v súlade s ustanoveniami zmluvy o dodávke a poskytnutí služieb č. C-NBS1-000-074-328.

### **Článok IV**

### **čas a podmienky PLNENIA PREDMEU ZMLUVY**

1. Čas poskytovania servisných služieb je stanovený v Prílohe č. 1 – Špecifikácia servisných služieb tejto zmluvy.
2. Podmienky poskytovania servisných služieb sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 - Špecifikácia servisných služieb tejto zmluvy.

### **Článok V**

### **ZárukA a OSTRAŇOVANIE VÁD**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že servisné služby poskytnuté na základe tejto zmluvy budú mať vlastnosti a funkcionalitu požadovanú objednávateľom, budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka dodaného systému v NBS.
2. Ak poskytovateľ dohodnuté servisné služby nevykoná úplne alebo ich nevykoná riadne, musí mu objednávateľ bezodkladne po zistení nedostatkov vykonaných servisných služieb písomne nahlásiť zistené vady.
3. Poskytovateľ je povinný prijatie nahlásenia vady bez zbytočného odkladu potvrdiť. Poskytovateľ zároveň musí zistené vady servisných služieb bezodkladne odstrániť na svoje náklady. Ak si poskytovateľ nesplní svoju povinnosť bezodkladne odstrániť vady servisných služieb, potom má objednávateľ právo určiť mu dodatočnú lehotu na ich odstránenie.
4. Nároky z vád sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.

### **Článok VI**

### **Cena a platobné podmienky**

* 1. Celková cena predmetu zmluvy podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, a to v celkovej výške:

**<vyplní uchádzač> bez DPH**

(slovom: <vyplní uchádzač>eur bez DPH)

* 1. Cena za predmet zmluvy zahŕňa všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním servisných služieb vrátane dopravy.
  2. Ceny za predmet zmluvy sú uvedené bez DPH. Poskytovateľ k dohodnutým cenám uplatní DPH podľa všeobecne záväzného právneho predpisu platného v čase fakturácie. *(Text platí pre tuzemského poskytovateľa, zahraničný poskytovateľ text druhej vety odstráni*).
  3. Mesačný paušálny poplatok za servisnú službu **Podpora** a **Údržba** je uvedený v tabuľke č. 1 Prílohy č. 2 tejto zmluvy.
  4. Cenu za poskytovanie zmluvne dohodnutých servisných služieb **Podpora** a **Údržba** pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške zmluvne stanoveného mesačného paušálneho poplatku. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7.-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka.
  5. Jednotková cena za **Konzultačné a implementačné služby** je uvedená v tabuľke č. 2 Prílohy č. 2 tejto zmluvy.
  6. Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby - **Konzultačné a implementačné služby** bude vypočítavaná ako násobok jednotkovej ceny za Konzultačné a implementačné služby a počtu poskytnutých osobohodín podľa príslušnej objednávky objednávateľa. Cenu za poskytovanie konzultačných a implementačných služieb na základe príslušnej objednávky je poskytovateľ oprávnený fakturovať najneskôr do 15 kalendárnych dní odo dňa podpísania príslušného preberacieho protokolu objednávateľom.
  7. Faktúry sú splatné do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.

1. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa: <vyplní uchádzač> na e-mailovú adresu objednávateľa [faktury.ofr@nbs.sk](mailto:faktury.ofr@nbs.sk) vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy, a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve.  Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“). Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.
2. V prípade, že faktúra nebude po vecnej a/alebo formálnej stránke správne vyhotovená, objednávateľ je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi bez zaplatenia na doplnenie (prepracovanie), pričom nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia správne doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že uvedenú daň na faktúre odvedie 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 porušením tejto zmluvy a oprávňuje objednávateľa na okamžité odstúpenie od tejto zmluvy. *(Text platí pre tuzemského poskytovateľa, zahraničný poskytovateľ tento text odstráni)**.*
4. Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania zmluvy poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ čestne prehlasuje, že je konečným príjemcom platieb uvedených v tejto zmluve. *(Text platí pre zahraničného poskytovateľa, tuzemský poskytovateľ tento text odstráni).*
5. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto zmluvy, ani jej časti, na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou.

### **Článok VII**

### **ZÁVäzky zmluvných strán**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť písomne doručená objednávateľovi najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie servisných služieb. Zmeny uvedených informácií musia byť písomne doručené objednávateľovi najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci alebo osoby prostredníctvom ktorých plní predmet tejto zmluvy v objektoch objednávateľa (HTP a ZTP) dodržiavali všetky všeobecne záväzné 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 pracovníkov objednávateľa.
  4. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť písomne doručená poskytovateľovi najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.
  5. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne informovať poskytovateľa o platných telefónnych číslach a adresách elektronickej pošty, prostredníctvom ktorých môže poskytovateľ komunikovať s objednávateľom pri plnení servisných služieb v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť písomne doručené poskytovateľovi najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
  6. V prípade, že výsledkom plnenia poskytovateľa na základe tejto zmluvy je dielo, ktoré spĺňa náležitosti autorského diela podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov, na každé takto vytvorené dielo (vrátane počítačového programu, zdrojového kódu dokumentácie a pod. ) udeľuje poskytovateľ objednávateľovi výhradnú, bezodplatnú, neobmedzenú (časovo, vecne a teritoriálne) licenciu na všetky spôsoby použitia diela v zmysle §19 zákona č. 185/2015 Autorského zákona a to najmä akékoľvek použitie diela ako celku i jeho jednotlivých častí, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia diela, ktorými sú najmä právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela alebo iný zásah do diela) alebo a to objednávateľom alebo treťou osobou, vrátane v rovnakom rozsahu výkonu autorských práv k strojovým a zdrojovým kódom najmä právo ich kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovaním, upravovaním, distribuovaním a začleňovania do iných diel. Objednávateľ je oprávnený udeliť sublicenciu v rovnakom rozsahu. Vlastnícke právo k veciam prostredníctvom ktorých je dielo vyjadrené nadobudne objednávateľ odovzdaním veci prostredníctvom ktorej je dielo vyjadrené. Zdrojové kódy je poskytovateľ povinný odovzdať objednávateľovi bezodkladne kedykoľvek na jeho výzvu. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv alebo iného duševného vlastníctva poskytovateľ zodpovedá za všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

### **Článok VIII**

### **Zmluvné pokuty A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

* 1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí servisnej služby Podpora uvedenej v Prílohe č. 1 tejto zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
* 300 eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
* 1% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za omeškanie s poskytovaním servisných služieb Podpora za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
  1. V prípade že dôjde pri poskytnutí servisnej služby Údržba uvedenej v Prílohe č. 1 tejto zmluvy k nedodržaniu Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných podľa závažnosti:

1. **„zásadný incident“,** tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:

* 2% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za omeškanie s poskytovaním servisných služieb Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.

1. **„závažný incident“,** tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:

* 0,1% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za omeškane s poskytovaním servisných služieb Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
  1. V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Lehoty služby pri poskytnutí servisných služieb – **Konzultačné a implementačné služby** uvedených v Prílohe č.1 - Špecifikácia Servisných služieb, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny plnenia príslušného záväzku bez DPH za daný typ Servisnej služby za každý začatý deň omeškania.
  2. V prípade omeškania platby za predmet zmluvy má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
  3. Uplatnením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi zmluvné pokuty uvedené v tejto zmluve uhradiť do 14 pracovných dní od doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty zo strany objednávateľa. Čiastku zmluvnej pokuty uhradí poskytovateľ objednávateľovi bezhotovostným prevodom. Údaje pre vykonanie bezhotovostného prevodu zmluvnej pokuty oznámi objednávateľ poskytovateľovi v písomnom uplatnení zmluvnej pokuty.
  5. Poskytovateľ zodpovedá za všetky škody, ku ktorým dôjde pri poskytovaní servisných služieb podľa tejto zmluvy, a ktoré boli preukázateľne spôsobené ním alebo osobami, prostredníctvom ktorých zabezpečuje poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy ako aj zanedbaním jeho povinnosti. Zodpovednosť za škody sa bude spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

### **Článok IX**

### **Vyššia moc**

### Zmluvné strany sú zbavené zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných povinností podľa tejto zmluvy v prípade, že toto neplnenie je v dôsledku vyššej moci. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prípady, ktoré nie sú závislé, ani ich nemôžu ovplyvniť zmluvné strany, napr. vojna, mobilizácia, štrajk, živelné pohromy, povstanie atď.

1. Tá zmluvná strana, ktorá sa odvolá na vyššiu moc, je povinná oznámiť to druhej zmluvnej strane najneskôr do 5 dní od vzniku tejto skutočnosti a môže požiadať o prípadnú úpravu podmienok zmluvy.
2. Na požiadanie zmluvnej strany, ktorej boli avizované okolnosti vyššej moci je povinná dotknutá zmluvná strana predložiť hodnoverný dôkaz.
3. Ak nedôjde k dohode o úprave podmienok zmluvy, má zmluvná strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od tejto zmluvy.

### **Článok X**

### **povinnosť mlčanlivosti**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o obsahu všetkých podkladov a materiálov, ktoré dostal od objednávateľa a použiť ich výlučne na poskytnutie predmetu zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a výstupoch z poskytnutého predmetu zmluvy s ktorými počas plnenia predmetu zmluvy príde do styku a neposkytovať ich tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, a to aj po ukončení tejto zmluvy; objednávateľ ich pri plnení tejto zmluvy označí ako dôverné, prípadne ich označí ako informáciu majúcu charakter informácie požívajúcej osobitnú právnu ochranu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Toto ustanovenie sa nebude vzťahovať na poskytnutie informácií a údajov v nevyhnutnom rozsahu pri plnení podľa tejto zmluvy tretej strane, ktorá je subdodávateľom poskytovateľa.
  3. V prípade, ak poskytovateľ poruší akýkoľvek svoj záväzok určený v tomto článku zmluvy, poskytovateľ je povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie.

## 

### **Článok XI**

### **vyhlásenia poskytovateľa**

# Zoznam odborne spôsobilých osôb poskytovateľa, prostredníctvom ktorých bude poskytovateľ poskytovať plnenie predmetu zmluvy, je uvedený v Prílohe č. 3 - Zoznam odborne spôsobilých osôb poskytovateľa.

# Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že zabezpečí účasť naplnení predmetu zmluvy odborne spôsobilými osobami. V prípade, ak poskytovateľ poruší záväzok uvedený v predchádzajúcej vete, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 5.000 eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanoveného záväzku poskytovateľa.

# Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že v Prílohe č. 4 tejto zmluvy je uvedený úplný zoznam obsahujúci mená a názvy sídiel všetkých subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu zmluvy a v Prílohe č. 3 tejto zmluvy je uvedený zoznam, obsahujúci mená a priezviská, vrátane ich kontaktných údajov, všetkých odborne spôsobilých osôb poskytovateľa určených na plnenie zmluvy.

# Akákoľvek zmena odborne spôsobilej osoby poskytovateľa určenej na plnenie zmluvy, uvedenej v Prílohe č. 3 tejto zmluvy, môže byť vykonaná len na základe písomného oznámenia poskytovateľa a následného písomného odsúhlasenia objednávateľom bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto zmluve.

# Pri prípadnej zmene odborne spôsobilej osoby poskytovateľa určenej na plnenie zmluvy, uvedenej v Prílohe č. 3 tejto zmluvy, musí byť počas celej doby trvania zmluvy zabezpečená minimálne rovnocenná úroveň odbornosti, kvalifikácie a skúseností, ktorú bude objednávateľ posudzovať rovnakým spôsobom, aký bol použitý pre účely vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní zákazky, z ktorej vzišla táto zmluva.

# Nedodržanie vyhlásenia poskytovateľa a/alebo požiadaviek uvedených v bode 2, 3, 4 alebo 5 tohto článku zmluvy oprávňuje objednávateľa odstúpiť od tejto zmluvy s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia písomného odstúpenia od zmluvy, a to z dôvodu podstatného porušenia zmluvy zo strany poskytovateľa.

### **Článok XII**

### **SubdodávateLIA POSKYTOVATEĽA**

* 1. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v Prílohe 4 tejto zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi uvedených v predchádzajúcej vete. Poskytnutie predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje poskytovateľa povinnosti a zodpovednosti za všetky práce a činnosti subdodávateľa.
  2. Počas trvania tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 4 tejto zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a následného písomného odsúhlasenia objednávateľom bez potreby uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v Prílohe č. 4 tejto zmluvy len na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odborno-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu zmluvy, ktorá má byť subdodávateľom plnená. V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia. Nedodržanie zmluvných povinností podľa tohto bodu zmluvy oprávňuje objednávateľa odstúpiť od tejto zmluvy s okamžitou účinnosťou ku dňu doručenia písomného odstúpenia od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvy.
  3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
  4. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe 4 tejto zmluvy, resp. následne doplneným/zmeneným postupom podľa bodu 3 tohto článku zmluvy a predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
  5. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 3 tohto článku zmluvy, a teda bude táto zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 5.000 eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.
  6. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 4 tohto článku zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.

### **Článok XIII**

### **UKONČENIE ZMLUVY**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu možno ukončiť pred uplynutím doby trvania zmluvy:

1. písomnou dohodou zmluvných strán;
2. písomnou výpoveďou objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená poskytovateľovi;
3. písomným odstúpením od tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou, z dôvodov podľa Obchodného zákonníka, z dôvodov označených za podstatné porušenie povinností zmluvnej strany v tejto zmluve alebo v prípadoch ustanovených touto zmluvou. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
   1. Za podstatné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje ak poskytovateľ poruší svoj (aj jednotlivý) záväzok určený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, a to ak, poskytovateľ poruší svoj záväzok poskytnúť predmet zmluvy v súlade s určenou úrovňou servisnej služby podľa Tabuľky 1, Tabuľky 2 alebo Tabuľky č. 3 Prílohy č. .1 tejto zmluvy.
   2. Objednávateľ má právo okamžite odstúpiť od tejto zmluvy, keď bude na poskytovateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu.
   3. Objednávateľ má ďalej právo okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
   4. Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy, pokiaľ jej to umožňuje zákon č. 315/2016 Z. z.
   5. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší niektorú so svojich povinností dojednaných v zmluve a týchto podmienkach nepodstatným spôsobom a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá, môže druhá zmluvná strana od zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy je možné výlučne písomnou formou a právne účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
   6. Zánikom tejto zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy, s výnimkou nárokov na náhradu škody, licencie, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania. Zánikom tejto zmluvy však nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z už jednotlivých potvrdených objednávok.

**ČLÁNOK XIV**

**DORUČOVANIE PÍSOMNOSTÍ**

* 1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej zmluvnej strane (ďalej len „písomnosti“) musia byť doručené, ak táto zmluva neustanovuje inak:
  2. v písomnej forme prostredníctvom pošty doporučene s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky, alebo
  3. osobne do sídla druhej zmluvnej strany, alebo
  4. formou e-mailu, pri bežnej komunikácii (aj pri objednávaní) zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.
  5. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov v záhlaví tejto zmluvy alebo v kontaktných osobách zmluvných strán a údajoch uvedených v záverečných ustanoveniach tejto zmluvy je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
  6. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3. pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.

### **Článok XV**

### **Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto zmluva je vyhotovená a podpísaná v (5) piatich rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (2) dva rovnopisy. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
  2. Zmeny a doplnenia tejto zmluvy je možné vykonať len formou písomného dodatku a v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní, ktorý podpíšu oprávnení zástupcovia obidvoch zmluvných strán; to neplatí, ak je v tejto zmluve ustanovené inak.
  3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany, a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispejú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto zmluvy.
  4. Zmluvné strany vyhlasujú, že v čase uzavretia tejto zmluvy im nie sú známe žiadne okolnosti, ktoré by bránili alebo vylučovali uzavretie takejto zmluvy, resp. ktoré by mohli byť vážnou prekážkou jej plnenia.
  5. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory dohodou. Ak dohoda nie je možná o spore rozhodne príslušný súd Slovenskej republiky.
  6. Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku platného na území Slovenskej republiky,
  7. Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania tejto povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
  8. Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa (§ 47a ods.1 Občianskeho zákonníka v spojení § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám).
  9. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb poskytovateľa pre účely plnenia tejto zmluvy postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
  10. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto zmluvou. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto zmluvu.
  11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – Špecifikácia servisných služieb

Príloha č. 2 - Cena za poskytovanie servisných služieb

Príloha č. 3 - Zoznam odborne spôsobilých osôb poskytovateľa

Príloha č. 4 - Zoznam poskytovateľových subdodávateľov

Za objednávateľa: Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa: <vyplní VO> V <vyplní uchádzač>, dňa: <vyplní uchádzač>

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

<vyplní VO> <vyplní uchádzač>

**Príloha č. 1 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-074-329**

**ŠPECIFIKÁCIA SERVISNýCH SLUžIEB**

Servisné služby budú poskytované po dobu 60 mesiacov, ktorých špecifikácia a popis je uvedený v odsekoch 1 Podpora, 2 Údržba a 3 Konzultačné a implementačné služby.

Dodaným systémom sa pre účely tejto zmluvy rozumejú zariadenia umožňujúce oddelenie používateľských a serverových segmentov LAN s využitím firewallov, ktoré boli dodané na základe zmluvy o dodávke a poskytnutí služieb č. C-NBS1-000-074-328, ktorej súčasťou je aj zoznam a technická špecifikácia týchto zariadení, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy.

* 1. Podpora
  2. Popis servisnej služby Podpora je uvedený v Tabuľke č. 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisnú službu Podpora v súlade s Tabuľkou č. 1 tejto prílohy.
  3. Servisná služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania servisu poskytovaných objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
  4. Poskytovateľ v rámci servisnej služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých objednávateľom:

* + 1. objednávateľ zaeviduje prostredníctvom informačného systému Service Desk (ďalej len „IS Service Desk“) požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
    2. poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny a/alebo rozšírenia v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
    3. objednávateľ v zmysle poskytovateľom dodaného postupu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie dodaného systému.
    4. v prípade úspešného vykonania zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému objednávateľ potvrdí správnosť vykonanej činnosti

Tabuľka 1: Popis servisnej služby Podpora

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby\*** | **Doba odozvy\*** | **Lehota služby\*** |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí, pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Žiadosť | - | - | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Operatívne | Do 2 prac. dni |
|  | Poskytovanie informácie o prípadných predporuchových a poruchových stavoch dodaného systému a bezodkladné informovanie objednávateľa o závažných bezpečnostných zraniteľnostiach v dodaných komponentoch (s CVSSv3 skóre aspoň 7, alebo ktoré ako závažné označil výrobca), vrátane návrhu plánu na ich odstránenie v infraštruktúre objednávateľa | Zistenia | - | - | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Operatívne | Do 2 prac. dni |
|  | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému | Kalendár | 1 x ročne | VI. | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | - | Do 10 prac. dní |
|  | Sledovanie a vyhodnocovanie odporúčaní výrobcu vo vzťahu k zaisteniu spoľahlivej a bezpečnej prevádzky zariadení dodaného systému:   * programového vybavenia všetkých produktov, * softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry, * operačného systému po užívaného na zabezpečenie prevádzky softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry.   a informovať objednávateľa o ich vydaní | Kalendár | 2 x ročne | I, VI. | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | - | Do 10 prac. dní |
|  | * vykonávanie fyzickej inštalácie/reinštalácie zariadení, inštalácie a aktualizácie firmware zariadení, resp. firmware modulov z ktorých zariadenie pozostáva („update“), * vykonávanie konfigurácie a zmien konfigurácie zariadení podľa požiadaviek objednávateľa, aktualizácia dokumentácie * vykonávanie inštalácie odporúčaní výrobcu na základe odporúčania poskytovateľa a po odsúhlasení objednávateľom | Žiadosť | - | - | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Operatívne | Do 5 prac. dní |
|  | Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému v rozsahu do 1 osobohodiny / 1 požiadavka na zmenu | Žiadosť | - | - | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | 24 h | Do 5 prac. dní |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému | Žiadosť | - | - | V prac. dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | 24 h | Do 10 prac. dní |

\* Dostupnosťou služby sa rozumie čas, kedy je servisná služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi

\* Dobou odozvy sa rozumie časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie resp. jej zistenia.

\* Lehotou služby sa rozumie časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie resp. jej zistenia.

Servisná služba Podpora bude poskytovaná buď výkonom činností na mieste (HTP a ZTP), po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom alebo prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou.

1. Údržba
   1. Pre účely tejto zmluvy sa pod servisnou službou - Údržba rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v odseku 4 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisnú službu Údržba v súlade s Tabuľkou č. 2 tejto prílohy.

Tabuľka 2: Popis servisnej služby Údržba

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby\*** | **Lehota služb\*y** |
|  | Poskytovanie informácií (telefonicky) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému. | Nahlásenie incidentu | - | - | V pracovnej dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Do 4 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detekovania poskytovateľom. | Nahlásenie / diagnostikovanie incidentu | - | - | V pracovnej dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Do 8 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident“** so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detekovania poskytovateľom. | Nahlásenie / diagnostikovanie incidentu | - | - | V pracovnej dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Najneskôr do 17.00 h nasledujúceho pracovného dňa |
|  | Súčinnosť pri objednávateľom odstraňovaných poruchách externých systémov súvisiacich s dodaným systémom. | Žiadosť | - | - | V pracovnej dobe čase od 8.00 h do 17.00 h | Do 4 h |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Kalendár | Dohodou | - | - | Dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou incidentov dodaného systému. | Kalendár | Priebežne | - | - | Do 5 prac. dní |

\* Dostupnosťou služby sa rozumie čas, kedy je servisná služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi.

\* Lehotou služby sa rozumie časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie resp. nahlásenia/diagnostikovania incidentu.

* 1. Pri poskytovaní servisnej služby Údržba je Lehota služby stanovená vo vyššie uvedenej Tabuľke č. 2 tejto prílohy záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach servisnej služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci servisnej služby Údržba, že pri výmene zariadenia alebo jeho časti dodaného systému dodá poskytovateľ zariadenie a/alebo jeho časť rovnakých alebo vyšších výkonových parametrov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú písomnou formou inak.
     1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci servisnej služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov (t. j. zásadných a závažných incidentov nasledovne) v IS Service Desk:
     + objednávateľ alebo poskytovateľ písomne zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
     + poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
     + poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie:
       - spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
       - dopad na projektovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť projektovej dokumentácie,
       - postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
       - či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
     + poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
     + objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
     + objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade odstránenia prevádzkového incidentu,
     + objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol overenia zúčastniť.
     1. Poskytovateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v odseku 4 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v tabuľke č. 2 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
     2. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident dodaného systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident dodaného systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

1. Konzultačné a implementačné služby
   1. Pre účely zmluvy sa pod pojmom Konzultačné a implementačné služby rozumie služba umožňujúca:
      * analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a
      * úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.
   2. Maximálny rozsah poskytnutia Konzultačných a implementačných služieb nesmie presiahnuť počas trvania tejto zmluvy 160 osobohodín. Poskytovateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi Konzultačné a implementačné služby, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Konzultačné a implementačné služby v súlade s Tabuľkou č. 3 tejto prílohy.

Tabuľka 3: Popis Konzultačných a implementačných služieb

| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. | Žiadosť | - | - | V prac. dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | Do 5 prac. dní |
| 2. | Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia. | Žiadosť / Objednávka | - | - | V prac. dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | Podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému. | Objednávka | - | - | V prac. dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | Podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Konzultačné a implementačné služby nasledujúcim spôsobom:
     + objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
     + poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
     + objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     + poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a
     + objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
     + v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
  2. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia Konzultačných a implementačných služieb bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
     + názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
     + popis a dôvod požadovaných úprav,
     + očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
     + podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
  3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich pracovných dní od obdŕžania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
     + odkaz na pôvodnú požiadavku,
     + záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
     + dobu realizácie a termín ukončenia,
     + predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
     + podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdŕžaní objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
  5. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
     + odkaz na pôvodnú požiadavku,
     + detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na dodaný systém,
     + záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
     + predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
     + podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  6. Objednávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia“ požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ dostanú po jednom vyhotovení protokol o prevzatí.

V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.

Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bode 3.1, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného systému alebo jeho časti:
     + poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému alebo jeho časti,
     + poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácií s objednávateľom zapracuje,
     + poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a projektovej, prevádzkovej a technickej dokumentácie dodaného systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a aktualizovanú projektovú, prevádzkovú a technickú dokumentáciu dodaného systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     + v prípade, že úprava dodaného systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti dodaného systému poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     + objednávateľ overí funkčnosť upraveného dodaného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa a za účasti poskytovateľa,
     + objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť incidentov,
     + objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy dodaného systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení Konzultačných a implementačných služieb dodaného systému, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného dodaného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy dodaného systému a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy dodaného systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu,
     + súčasťou dodávky úpravy dodaného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.

1. Klasifikácia incidentov podľa závažnosti

Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti, ktorá je uvedená v tomto bode platí pre servisné služby dodaného systému počas záručnej doby a po záručnej dobe. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| Zásadný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnym nedostatkom dodaného systému a tento nedostatok **zabraňuje** jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. neumožňuje používateľom NBS využívať IT služby pri výkone ich pracovných činností, 2. neumožňuje správnu funkčnosť komponentov IT infraštruktúry ako sú napr. servery, 3. znižuje výkon alebo priepustnosť zariadení o vyše 50%.   Typicky sa jedná o poruchy zariadení, ktoré nie sú redundantné na úrovni služby, resp. poruchy komponentov, ktoré nie sú redundantné v rámci zariadenia. |
| Závažný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený nedostatkom dodaného systému a tento nedostatok **nespôsobí výpadok** funkčnosti dodaného systému alebo ktorejkoľvek jeho časti a tento výpadoknenaruší poskytovanie sieťových služieb v rámci NBS. |

Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej poskytovateľom.

**Príloha č. 2 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-074-329**

**CENA ZA POSKYTOVANIE SERVISNÝCH SLUŽIEB**

**Tabuľka 1: Cena za poskytovanie služieb Podpora a Údržba**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis** | **Počet mesiacov** | **Cena v eurách bez DPH za 1 mesiac** | **Celková cena za položku v eurách bez DPH** |
| Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora a Údržba | 60 | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |

**Tabuľka 2: Cena za Konzultačné a implementačné služby**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Popis** | **Počet osobohodín\*** | **Cena v eurách bez DPH za 1 osobohodinu** | **Celková cena za položku v eurách bez DPH** |
| Cena za konzultačné a implementačné služby za jednu osobohodinu | 160 | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |

*\*Počet osobohodín je maximálnym počtom, ktorý si môže objednávateľ v rámci trvania zmluvy objednať.*

**Príloha č. 3 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-074-329**

**ZOZNAM ODBORNE SPÔSOBILÝCH OSÔB POSKYTOVATEĽA**

*< Vyplní uchádzač – v tabuľke uvedie meno pracovníka, funkciu a kontaktné údaje, počet riadkov doplní uchádzač podľa potreby>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Meno a Priezvisko** | **Funkcia** | **Mobilné alebo telefónne číslo** | **E-mailová adresa** |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |
| *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* | *< Vyplní uchádzač>* |

**Príloha č. 4 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-074-329**

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača, aby najneskôr v čase uzavretia Servisnej zmluvy uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

Úspešný uchádzač môže pridať toľko riadkov v tabuľke koľko potrebuje.

V prípade, ak úspešný uchádzač nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **p. č.** | **Subdodávateľ** | **Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa** |
| 1. | *<Vyplní uchádzač>* | *<Vyplní uchádzač>* |