

A. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE UCHÁDZAČA*

Obchodné meno alebo názov uchádzača	Atos IT Solutions and Services s.r.o.
Sídlo alebo miesto podnikania	Pribinova 19/7828, 811 09 Bratislava
Meno, priezvisko a funkcia osoby (osôb) vykonávajúcej funkciu štatutárneho orgánu uchádzača	Ing. Pavel Struhárik
IČO	45 650 276
DIČ	2023110661
Identifikačné číslo pre DPH:	SK2023110661
Bankové spojenie: SWIFT: IBAN:	
Kontaktné údaje uchádzača (telefónne číslo, e-mail)	
Zapísaný v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, vložka číslo: 66638/B

Ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, uvedie v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil (informácie podľa § 49 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní). Ak uchádzač vypracoval ponuku sám, tak údaje nevypĺňa.

meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov:	-
adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania:	-
identifikačné číslo, ak bolo pridelené:	-

B. VYHLÁSENIE UCHÁDZAČA

V súvislosti s verejným obstarávaním

Predmet zákazky	<i>Služby štandardnej podpory a údržby prostredia IKT infraštruktúry pre IaaS, časť 1</i>
-----------------	---

ako uchádzač predkladajúci ponuku vyhlasujem, že som sa oboznámil so všetkými podmienkami verejnej súťaže uvedenými v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch a bez výhrad súhlasím so zmluvnými podmienkami dodania/poskytnutia predmetu zákazky stanovenými verejným obstarávateľom uvedenými v návrhu zmluvy. Táto ponuka je platná do 01.06.2023.

V Bratislave dňa 08. 11. 2022

Podpis:
Ing. Pavel Struhárik, konateľ

Príloha č. 2 Štruktúrovaný rozpočet

Predmet zákazky: Služby štandardnej podpory a údržby prostredia IKT infraštruktúry pre IaaS, časť 1

Tabuľka č. 1: Cena za Pozáručný autorizovaný servis

Pozáručný autorizovaný servis	cena v EUR bez DPH	cena v EUR s DPH
1. rok	6,536,502.00 €	7,843,802.40 €
2. rok	6,408,315.00 €	7,689,978.00 €
opcia na 3. rok (od 01.01.2025 do 31.12.2025)	3,801,473.00 €	4,561,767.60 €
opcia na 4. rok (od 01.01.2026 do 31.12.2026)	3,758,328.00 €	4,509,993.60 €
Cena celkom za Pozáručný autorizovaný servis za celé obdobie poskytovania - do 31.12.2024	12,944,817.00 €	15,533,780.40 €
Cena celkom za Pozáručný autorizovaný servis za celé obdobie poskytovania - do 31.12.2024 + opcia na 24 mesiacov, t.j. do 31.12.2026	20,504,618.00 €	24,605,541.60 €

Tabuľka č. 2: Cena za Servisné služby pre IT technológie

Servisné služby pre IT technológie podľa bodu 2.1 až 2.8 Prílohy č. 1 Opis SLA (Paušálne Servisné služby pre IT technológie)	cena v EUR bez DPH	cena v EUR s DPH
Cena štvrťročnej paušálnej platby	343,400.00 €	412,080.00 €
Cena celkom za celé obdobie poskytovania - 24 mesiacov	2,747,200.00 €	3,296,640.00 €
Cena celkom za celé obdobie poskytovania - 48 mesiacov (24 + opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov)	5,494,400.00 €	6,593,280.00 €

Servisné služby pre IT technológie podľa bodu 2.9 až 2.11 Prílohy č. 1 Opis SLA (Variabilné Servisné služby pre IT technológie)	cena za 1 ČD v EUR bez DPH	mesačný rozsah ČD*	cena celkom za obdobie jedného štvrťroka v EUR bez DPH**	cena celkom za obdobie jedného štvrťroka v EUR s DPH	maximálna cena celkom za celé obdobie poskytovania - 24 mesiacov v EUR bez DPH	maximálna cena celkom za celé obdobie poskytovania - 24 mesiacov v EUR s DPH	maximálna cena celkom za celé obdobie poskytovania - (24m+ opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov) v EUR bez DPH	maximálna cena celkom za celé obdobie poskytovania - (24m+ opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov) v EUR s DPH
2.9 Konzultačné služby	680.00 €	7	14,280.00 €	17,136.00 €	114,240.00 €	137,088.00 €	228,480.00 €	274,176.00 €
2.10 Poskytnutie inštalacyjnych a konfiguračných prác pre správu IaaS infraštruktúry		130	265,200.00 €	318,240.00 €	2,121,600.00 €	2,545,920.00 €	4,243,200.00 €	5,091,840.00 €
2.11 Odborné konzultácie		7	14,280.00 €	17,136.00 €	114,240.00 €	137,088.00 €	228,480.00 €	274,176.00 €
maximálna cena celkom za Servisné služby pre IT technológie podľa bodu 2.9 až 2.11 Prílohy č. 1 Opis SLA			293,760.00 €	352,512.00 €	2,350,080.00 €	2,820,096.00 €	4,700,160.00 €	5,640,192.00 €

* mesačný rozsah ČD sa môže v druhom a ďalšom mesiaci poskytovania služieb v príslušnom roku navýšiť vzhľadom na možnosť prenášania nevyčerpaných ČD v zmysle SLA v rámci jedného roka (v rámci 12 mesiacov poskytovania služieb).

Celkový rozsah ČD v rámci jedného roka ostane zachovaný

**cena celkom za obdobie jedného štvrťroka sa môže v druhom a ďalšom štvrťroku v príslušnom roku (12 mesiacov poskytovania služieb) navýšiť vzhľadom na možnosť prenášania nevyčerpaných ČD v zmysle SLA v rámci jedného roka (v rámci 12 mesiacov poskytovania služieb).

Cena celkom za Servisné služby pre IT technológie

Servisné služby pre IT technológie	cena celkom za celé obdobie poskytovania 24 mesiacov v EUR bez DPH	cena celkom za celé obdobie poskytovania 24 mesiacov v EUR s DPH	cena celkom za celé obdobie poskytovania - (24 m + opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov) v EUR bez DPH	cena celkom za celé obdobie poskytovania - (24m + opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov) v EUR s DPH
Servisné služby pre IT technológie podľa bodu 2.1 až 2.8 Prílohy č. 1 SLA (Paušálne Servisné služby pre IT technológie)	2,747,200.00 €	3,296,640.00 €	5,494,400.00 €	6,593,280.00 €
Servisné služby pre IT technológie podľa bodu 2.9 až 2.11 Prílohy č. 1 SLA (Variabilné Servisné služby pre IT technológie)	2,350,080.00 €	2,820,096.00 €	4,700,160.00 €	5,640,192.00 €
Cena celkom za Servisné služby pre IT technológie	5,097,280.00 €	6,116,736.00 €	10,194,560.00 €	12,233,472.00 €

Tabuľka č. 3: Cena za Služby HelpDesk

Služby HelpDesk	cena v EUR bez DPH	cena v EUR s DPH
Cena mesačnej paušálnej platby za poskytovanie Služieb HelpDesk	4,500.00 €	5,400.00 €
Cena celkom za celé obdobie poskytovania - 24 mesiacov	108,000.00 €	129,600.00 €
Cena celkom za celé obdobie poskytovania - 48 mesiacov (24m + opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov)	216,000.00 €	259,200.00 €

Tabuľka č. 4: Cena celkom za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky

	cena v EUR bez DPH	cena v EUR s DPH
Cena celkom za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky (za 24 mesiacov)	18,150,097.00 €	21,780,116.40 €
Cena celkom za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky (24m + opcia na 24 mesiacov, t.j. 48 mesiacov)	30,915,178.00 €	37,098,213.60 €

Pozn. Uchádzač vyplňa len bunky zvýraznené zelenou farbou
Všetky ceny je potrebné zaokrúhliť na 2 desatinné miesta

V Bratislave dňa 08. 11. 2022

Podpis:
Ing. Pavel Struhárik, konateľ

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB ŠTANDARDNEJ PODPORY A ÚDRŽBY
PROSTREDIA IKT INFRAŠTRUKTÚRY PRE IAAS, ČASŤ 1 Č.**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) (ďalej len „**Zmluva**“ alebo skrátené aj
„**SLA**“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

OBJEDNÁVATEĽ:

Obchodné meno:	Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Sídlo:	Pribinova 2, 812 72 Bratislava
IČO:	00151866
DIČ:	2020571520
IČ DPH:	SK2020571520
V zastúpení:	Mgr. Tomáš Oparty, štátny tajomník Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, na základe plnomocenstva č.p.: SL-OPS-2022/001312-070, zo dňa 5.5.2022
Bankové spojenie:	
IBAN:	
BIC/SWIFT kód:	
Kontaktná osoba v realizačných veciach:	
Telefón:	
E-mail:	

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno:	Atos IT Solutions and Services s.r.o.
Sídlo:	Pribinova 19/7828, 811 09 Bratislava
IČO:	45 650 276
DIČ:	2023110661
IČ DPH:	SK2023110661
Štatutárny orgán:	Ing. Pavel Struhárik, konateľ
Osoba/y podpisujúca/e Zmluvu:	Ing. Pavel Struhárik, konateľ
Bankové spojenie:	

IBAN:
Zápis:

Kontaktná osoba v realizačných veciach:
Telefón:
E-mail:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. 224/2022 dňa 17.10.2022 pod značkou 43851 - MSS (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
- 1.2 Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky podľa článku 3 a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
- 1.3 Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto Zmluvu, za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu/podpory, servisných služieb pre IT technológie a Služby Helpdesku pre hardvérové a softvérové produkty pre vybrané prevádzkované systémy v lokalite Datacentra Kopčianska ulica, Bratislava.

Vzhľadom na vyššie uvedené sa Zmluvné strany dohodli na nasledovnej Zmluve:

2 Definície a pojmy

- 2.1 **IKT infraštruktúra:** informačná a komunikačná infraštruktúra, ktorej bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA.
- 2.2 **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom:** technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie problému, predovšetkým prípad, keď je problém na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku IKT Infraštruktúry, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA.
- 2.3 **Človekoden (ČD):** základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných človekohodín (ČH) jedného pracovníka Poskytovateľa. Za človekohodinu sa považuje 1 pracovná hodina (60 minút).
- 2.4 **Doba odstránenia problému** alebo aj **Doba vyriešenia:** doba odstránenia problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí odstránenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Odstránenie problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo príslušnej samostatnej časti IKT infraštruktúry, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba odstránenia problému závisí od typu/priority Požiadavky. Do doby odstránenia problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby odstránenia problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.
- 2.5 **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionálna je uvedená v Prílohe č. 3 tejto SLA.
- 2.6 **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia:** samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného prostredia IKT Infraštruktúry.
- 2.7 **HW:** hardvér podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.
- 2.8 **HW infraštruktúra:** súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
- 2.9 **HW komponent:** HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.

- 2.10 **Konzultácia:** Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka IKT Infraštruktúry. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba odstránenia stanovené touto SLA.
- 2.11 **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa, na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW, SW komponentov tretích strán alebo SW komponentu alebo komponentu IKT infraštruktúry, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 2.12 **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov tretích strán, HW alebo SW komponentov alebo komponentu IKT infraštruktúry z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov tretích strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí alebo komponentu IKT infraštruktúry.
- 2.13 **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba/osoby určená/určené v Prílohe č. 5 tejto SLA, ktorá/ktoré je/sú oprávnená/oprávnené nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
- 2.14 **Otázka:** požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba odstránenia stanovená touto SLA.
- 2.15 **Požiadavka:** každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
- 2.16 **Problém:** Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie IKT Infraštruktúry (vrátane SW komponentov a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- 2.17 **Reakčná doba:** pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky zadáný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk.
- 2.18 **SW infraštruktúra:** súbor SW komponentov, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IKT Infraštruktúry.
- 2.19 **SW komponent:** štandardné programové vybavenie HW zariadenia, jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ a ktoré je súčasťou IKT Infraštruktúry.
- 2.20 **SW modul** alebo v skratke **modul:** samostatná časť SW komponentu IKT infraštruktúry, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
- 2.21 **Údržba HW a SW komponentov tretích strán (maintenance):** poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v SW a HW diele tretej strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Zoznam SW a HW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA.

3 Predmet SLA

3.1 **Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa** za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu nasledovných služieb Objednávateľovi:

- a) Pozáručný autorizovaný servis/podpora IT technológií prevádzkovaných v priestoroch datacentra, ktoré je umiestnené v lokalite Bratislava Kopčianska a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1, bode 1. tejto Zmluvy (ďalej len „**Pozáručný autorizovaný servis**“);
- b) Servisné služby pre IT technológie, ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 bode 2. tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisné služby pre IT technológie**“);
- c) Služby HelpDesku, ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 bode 3. tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby HelpDesk**“);

(plnenie podľa písm. a) až c) tohto bodu Zmluvy ďalej spolu ako „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby na základe tejto Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi cenu v súlade s čl. 5 tejto Zmluvy.

4 Spôsob, miesto a čas poskytovania Služieb

4.1 Miestom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy je datacentrum Objednávateľa nachádzajúce sa v lokalite Bratislava Kopčianska, ak ide o Služby, ktoré sú fyzicky poskytované/dodávané v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o Služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred písomne oznámené a určené Objednávateľom.

4.2 Servisné služby pre IT technológie a Služby HelpDesk budú poskytované po dobu 24 mesiacov počnúc odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Pozáručný autorizovaný servis bude poskytovaný do 31.12.2024 odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

4.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas celej doby trvania tejto Zmluvy na základe písomného oznámenia adresovaného Poskytovateľovi uplatniť opciiu (ďalej len „**Oznámenie o uplatnení opcie**“) a tým predĺžiť dobu poskytovania Služieb podľa bodu 4.2 tohto článku Zmluvy, najviac však o 24 kalendárnych mesiacov. Oznámenie o uplatnení opcie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr do uplynutia 23 mesiacov počítaných odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

4.4 Poskytovateľ poskytuje Služby podľa detailnej špecifikácie a v časoch, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete a ich výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.

4.5 Servisné služby pre IT technológie a Služby HelpDesk

4.5.1 Poskytovateľ je povinný doručovať e-mailom na adresu podľa Prílohy č. 5 tejto SLA Objednávateľovi mesačne "Pracovný výkaz o vykonaných službách" v rozsahu minimálne podľa Prílohy č. 4 v termíne do 5. pracovného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli príslušné Servisné služby pre IT technológie a Služby HelpDesk poskytované (ďalej len „**Pracovný výkaz o vykonaných službách**“). Pri vyhotovení Pracovného výkazu o vykonaných službách Poskytovateľ vychádza z evidencie vedenej v systéme Helpdesk podľa článku 6 tejto Zmluvy.

4.5.2 Podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách Objednávateľ potvrdí, že Servisné služby pre IT technológie a Služby HelpDesk boli dodané riadne a včas, v súlade s podmienkami určenými v tejto SLA. V prípade, ak Objednávateľ v lehote 5 kalendárnych dní odo dňa predloženia Pracovného výkazu o vykonaných službách zo strany Poskytovateľa nepodpíše Pracovný výkaz o vykonaných službách, ani nedoručí Poskytovateľovi v tejto lehote odôvodnené písomné pripomienky voči poskytnutým Servisným službám pre IT technológie a/alebo Službám HelpDesku, má sa za to, že boli dodané riadne a včas, v súlade s podmienkami určenými v tejto SLA. V takom prípade prílohou faktúry za Servisné služby pre IT technológie a/alebo Služby HelpDesk nie je Pracovný výkaz o vykonaných Službách.

- 4.6 **Postup pri výmene IT technológií, ku ktorým je poskytovaný Pozáručný autorizovaný servis**
- 4.6.1 Objednávateľ sa zaväzuje oznámiť Poskytovateľovi výmenu IT technológií, ku ktorým je poskytovaný Pozáručný autorizovaný servis (ďalej len „**Oznámenie o výmene IT technológií**“). Oznámenie o výmene IT technológií musí obsahovať označenie IT technológií/IT technológií, ku ktorej/ktorým je poskytovaný Pozáručný autorizovaný servis a ktorej/ktorých sa výmena týka.
- 4.6.2 Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení Oznámenia o výmene IT technológií vypracovať návrh na zníženie Ceny za Pozáručný autorizovaný servis podľa bodu 5.3.1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Návrh na zníženie ceny**“).
- 4.6.3 Návrh na zníženie ceny Poskytovateľ vypracuje a doručí Objednávateľovi prostredníctvom e-mailu na adresu podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy v lehote dohodnutej Zmluvnými stranami.
- 4.6.4 Pri vypracovaní Návrhu na zníženie ceny Poskytovateľ postupuje tak, že:
- a) zníži cenu stanovenú podľa bodu 5.3.1.1 o sumu zodpovedajúcu celoročným nákladom na Pozáručný autorizovaný servis IT technológií, ktorej sa výmena týka a zároveň
 - b) cenu zníženú podľa písm. a) tohto článku Zmluvy zníži o sumu zodpovedajúcu mesačným nákladom na Pozáručný autorizovaný servis IT technológií, ktorej sa výmena týka vynásobenú počtom mesiacov v kalendárnom roku, za ktorý už bola vopred cena uhradená a v rámci ktorých sa už v dôsledku výmeny príslušnej IT technológií Pozáručný autorizovaný servis k tejto IT technológii neposkytoval.
- 4.6.5 Ak Objednávateľ schváli Návrh na zníženie ceny, je povinný tak urobiť písomným oznámením o schválení Návrhu na zníženie ceny, ktoré doručí Poskytovateľovi v lehote 5 kalendárnych dní odo dňa predloženia Návrhu na zníženie ceny (ďalej len „**Schválenie Návrhu na zníženie ceny**“). V prípade, ak Objednávateľ v lehote 5 kalendárnych dní odo dňa predloženia Návrhu na zníženie ceny zo strany Poskytovateľa nedoručí Poskytovateľovi Schválenie Návrhu na zníženie ceny, ani nedoručí Poskytovateľovi v tejto lehote odôvodnené písomné pripomienky voči Návrhu na zníženie ceny, má sa za to, že Návrh na zníženie ceny schválil.
- 4.6.6 Po Schválení Návrhu na zníženie ceny podľa predchádzajúceho bodu 4.6.5 tejto Zmluvy je cena stanovená v Návrhu na zníženie ceny za Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológií (ďalej len „**Cena za Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológií**“) pre Zmluvné strany záväzná a nie je potrebné vyhotovovať dodatok k tejto Zmluve.

5 Cena za Služby a platobné podmienky

- 5.1 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi cenu za riadne a včas poskytované Služby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR (ďalej len „**Cena**“).
- 5.2 Cena Služieb je určená v závislosti od rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich IKT infraštruktúru v čase uzatvorenia tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu, resp. k zmene IKT infraštruktúry nasadením nových HW a SW modulov alebo HW a SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, alebo distribútor a/alebo výrobca (vendor) zvýši ceny HW a SW komponentov o viac ako 10% v porovnaní s cenami platnými v čase uzavretia tejto Zmluvy, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného HW alebo SW modulu zo strany Objednávateľa alebo po oznámení nových cien HW a SW komponentov Poskytovateľom bude dopad na rozsah poskytovania Služieb a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán a predmetom písomného dodatku k tejto Zmluve v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 5.3 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za riadne a včas poskytované Služby nasledovne:
- 5.3.1 **Cena za Pozáručný autorizovaný servis**

- 5.3.1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Pozáručného autorizovaného servisu bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na celý kalendárny rok (12 mesiacov) vo forme ročnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA.
- 5.3.1.2 Faktúru za Služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi najneskôr do dvoch týždňov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
- 5.3.1.3 Pre vylúčenie pochybností, akúkoľvek ďalšiu faktúru za Služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť najneskôr do posledného dňa predplateného ročného (12-mesačného) obdobia, predchádzajúceho obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis.
- 5.3.1.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológie na kalendárny rok (12 mesiacov) nasledujúci po kalendárnom roku, v ktorom došlo k výmene IT technológie, bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na celý kalendárny rok (12 mesiacov) vo forme novo stanovenej ročnej platby pre Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológie podľa Schváleného Návrhu na zníženie ceny. V takomto prípade sa cena stanovená podľa bodu 5.3.1.1 tohto článku Zmluvy neuplatňuje od kalendárneho roka (12 mesiacov) nasledujúceho po kalendárnom roku, v ktorom došlo k výmene IT technológie.
- 5.3.1.5 Faktúru za Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológie bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť najneskôr do posledného dňa predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúceho obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis po výmene IT technológie.

5.3.2 Cena za Servisné služby pre IT technológie

- 5.3.2.1 Cenu za poskytovanie Servisných služieb pre IT technológie podľa bodu 2.1 až 2.15 Prílohy č. 1 tejto SLA (ďalej len „**Paušálne Servisné služby pre IT technológie**“) bude Objednávateľ uhrádzať vo forme štvrťročnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA. Na účely Servisných služieb pre IT technológie sa štvrťrokom rozumejú 3 po sebe nasledujúce mesiace bez ohľadu na to, v ktorej časti kalendárneho roka plynú a rokom sa rozumie 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov bez ohľadu na to, v ktorej časti kalendárneho roka začnú plynúť.
- 5.3.2.2 Cenu za poskytovanie Servisných služieb pre IT technológie podľa bodu 2.16 až 2.18 Prílohy č. 1 tejto SLA (ďalej len „**Variabilné Servisné služby pre IT technológie**“) bude Objednávateľ uhrádzať pravidelne štvrťročne vo výške stanovenej podľa počtu Človekodní požadovaných v zmysle Požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Variabilných Servisných služieb pre IT technológie v danom štvrťroku. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za Variabilné Servisné služby pre IT technológie výlučne v rozsahu podľa počtu Človekodní požadovaných v zmysle Požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Variabilných Servisných služieb pre IT technológie v danom štvrťroku, fakturácia nad tento rozsah sa považuje za neoprávnenú.
- 5.3.2.3 Maximálne mesačné počty Človekodní poskytovania Variabilných Servisných služieb pre IT technológie určené v Prílohe č. 1 tejto SLA možno pri ich nevyužití v danom kalendárnom mesiaci použiť na plnenie Variabilných Servisných služieb pre IT technológie v nasledujúcom kalendárnom mesiaci/nasledujúcich kalendárnych mesiacoch, maximálne však v danom roku poskytovania týchto Služieb, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pri ich nevyužití v danom roku poskytovania Variabilných Servisných služieb pre IT technológie sa tieto počty Človekodní do ďalšieho roka nepresúvajú.

- 5.3.2.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Servisných služieb pre IT technológie vždy v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po príslušnom štvrtroku, v ktorom boli Servisné služby pre IT technológie poskytované a to po riadnom dodaní v zmysle článku 4 tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude podpísaný Pracovný výkaz o vykonaných službách, ak v tejto SLA nie je uvedené inak.

5.3.3 Cena za Služby HelpDesk

- 5.3.3.1 Cenu za poskytovanie Služieb HelpDesk bude Objednávateľ uhrádzať vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA.
- 5.3.3.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb HelpDesk vždy v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po príslušnom kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Služby HelpDesk poskytované a to po riadnom dodaní v zmysle článku 4 tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude podpísaný Pracovný výkaz o vykonaných službách, ak v tejto SLA nie je uvedené inak.

5.3.4 Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach

- 5.3.4.1 Cena za Služby je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Cena je vyjadrená v eurách.
- 5.3.4.2 Cena za Služby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
- 5.3.4.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
- 5.3.4.4 Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 60 dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Poskytovateľ berie na vedomie, že predmet Zmluvy bude financovaný z prostriedkov štátneho rozpočtu Objednávateľa, prípadne aj z prostriedkov Európskej únie. Poskytovateľ berie na vedomie, že uvedené prípadné financovanie platieb z prostriedkov Európskej únie je časovo a administratívne náročné. Poskytovateľ zároveň súhlasí a vyhlasuje, že lehota splatnosti faktúry nie je v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z tejto Zmluvy. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
- 5.3.4.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a musí byť vyhotovená v 2 rovnopisoch. Pri financovaní predmetu SLA z fondov EÚ musí mať faktúra aj nasledujúce náležitosti (ak sú dostupné Zmluvným stranám v čase vystavenia faktúry):
- a) názov operačného programu,
 - b) číslo a názov opatrenia,
 - c) názov projektu,
 - d) kód ITMS projektu,
 - e) kód ekonomickej klasifikácie,
 - f) číslo a názov Zmluvy,
 - g) špecifikácia plnenia v zmysle detailného rozpočtu označená až na úroveň čísla a názvu výdavku,
 - h) špecifikácia platby (názov banky Poskytovateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Poskytovateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa).

V prípade požiadavky Objednávateľa o doplnenie ďalších náležitostí faktúr, Poskytovateľ sa zaväzuje vyhotovovať faktúry s požadovanými náležitosťami.

- 5.3.4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová 60-dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

6 Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek

- 6.1. Oprávnená osoba, resp. poverený pracovník Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:

- a) telefonicky prostredníctvom call centra na t.č.
b) v systéme HelpDesk na adrese
c) e-mailom na adresu:
- alebo
podľa Prílohy č. 3 tejto SLA.

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

- 6.2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobre odstránenia problému podľa jednotlivých typov poskytovaných Služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba odstránenia problému.
- 6.3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených Problémov/Požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlasené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
- 6.4. Po vykonaní Služieb (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie v systéme HelpDesk.
- 6.5. Vyriešenie všetkých Požiadaviek, resp. Problémov Objednávateľa musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Objednávateľ je povinný do 3 pracovných dní odo dňa vyriešenia akceptovať riešenie Požiadavky/Problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie Požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému v lehote podľa tohto bodu, považuje sa riešenie Požiadavky/Problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu, resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých Služieb, resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.

7 Uzatváranie Požiadaviek a Problémov

- 7.1. Zmluvné strany považujú Problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:
- 7.1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré odstraňuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí akceptáciou v systéme HelpDesk,
 - 7.1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
 - a) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - b) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
 - c) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku,
 - d) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii IKT infraštruktúry,
 - e) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA.

8 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 8.1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej prílohách. Zároveň je povinný neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb.
- 8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba, resp. akákoľvek jej časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
- 8.3. Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých zariadení použije len komponenty, ktoré sú na tento účel odporúčené, resp. certifikované výrobcom predmetného zariadenia.
- 8.4. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre poskytovanie Služieb v prípade, ak Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby odstránenia problému) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb.
- 8.5. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t. j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
- 8.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkčnosť nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
- 8.7. Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní, a to počas doby trvania Zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 7 neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na Verejnom obstarávaní k predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť kľúčového experta počas doby trvania tejto Zmluvy na základe písomného dodatku k tejto Zmluve.

- 8.8. Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto SLA alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „**subdodávateľ**“), pričom pri ich výbere je povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
- 8.9. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto SLA subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto SLA, tvorí ich zoznam Prílohu č. 6 tejto SLA. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, resp. zmenu subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 6 tejto SLA, a to bezodkladne.
- 8.10. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „**zákon o registri partnerov verejného sektora**“), ak sú pri týchto subdodávateľoch splnené podmienky pre ich zápis do registra partnerov verejného sektora.
- 8.11. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora. Poskytovateľ vyhlasuje, že jeho konečným užívateľom výhod zapísaným v registri partnerov verejného sektora, rovnako ani konečným užívateľom výhod jeho subdodávateľov, nie je:
1. prezident Slovenskej republiky,
 2. člen vlády,
 3. vedúci ústredného orgánu štátnej správy, ktorý nie je členom vlády,
 4. vedúci orgánu štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou,
 5. sudca Ústavného súdu Slovenskej republiky alebo sudca,
 6. generálny prokurátor Slovenskej republiky, špeciálny prokurátor alebo prokurátor,
 7. verejný ochranca práv,
 8. predseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky a podpredseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky,
 9. štátny tajomník,
 10. generálny tajomník služobného úradu,
 11. prednosta okresného úradu,
 12. primátor hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, primátor krajského mesta alebo primátor okresného mesta, alebo
 13. predseda vyššieho územného celku.
- 8.12. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
- 8.13. V prípade, ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto SLA alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní.
- 8.14. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť definované Objednávateľom v súlade s relevantnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR, najmä príslušnými ustanoveniami zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podrobnosti v zmysle predchádzajúcej vety si Zmluvné strany dojednávajú po uzatvorení tejto Zmluvy.
- 8.15. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

- 8.16. Poskytovateľ je pri financovaní predmetu SLA z fondov EÚ povinný strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s predmetom tejto SLA, kedykoľvek počas platnosti a účinnosti príslušnej zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly/auditú v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a EÚ, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušnej zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku a jej príloh (vrátane všeobecných zmluvných podmienok) a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
- 8.17. Oprávnenými osobami na výkon kontroly v zmysle vyššie uvedeného sú najmä:
- a) poskytovateľ nenávratného finančného príspevku a ním poverené osoby;
 - b) útvar vnútorného auditu Riadiaceho orgánu alebo Sprostredkovateľského orgánu a nimi poverené osoby;
 - c) Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby;
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány (Úrad vládneho auditu) a osoby poverené na výkon kontroly/auditú;
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov;
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ;
 - g) osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a právnymi aktmi EÚ.

9 Práva a povinnosti Objednávateľa

- 9.1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto SLA. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
- 9.2. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
- a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
- 9.3. Objednávateľ je povinný poskytovať, resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na Službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.

10 Sankcie

- 10.1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením Služieb podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania od uplynutia Doby odstránenia:
- 10.1.1 zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačnej paušálnej platby bez DPH, ak ide o Služby hradené mesačnou paušálnou platbou, maximálne však do výšky mesačnej paušálnej platby;

- 10.1.2 zmluvnú pokutu 0,05% z ceny štvrťročnej paušálnej platby a/alebo príslušnej ročnej platby, ak ide o Služby hradené štvrťročnou paušálnou platbou alebo ročnou platbou bez DPH,
- 10.2. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní s odstránením väd podľa čl. 11 bod 11.2. tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny služieb, s ktorými je Poskytovateľ v omeškaní, a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 10.3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

11 Zodpovednosť za vady poskytnutých Služieb a zodpovednosť za škodu

- 11.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto SLA. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
- 11.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, najmä ak boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov SLA a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd poskytnutých Služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia väd s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady, pričom o takomto postupe písomne informuje Poskytovateľa.
- 11.3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
- a) odstrániť vady svojpomocne, resp. prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - b) požadovať primeranú zľavu z Ceny za poskytnuté Služby; alebo
 - c) písomne odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
- 11.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných Služieb, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.
- 11.5. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných Služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
- 11.6. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 11.7. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú skutočnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov, a to až do výšky 100 % hodnoty plnenia Zmluvy, pričom Zmluvné strany vyhlasujú, že škoda vo výške 100 % hodnoty Zmluvy je maximálnou sumou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Zmluvy Zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
- 11.8. Zaplatením zmluvnej pokuty/zmluvných pokút Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.

12 Užívacie, vlastnícke a autorské práva

- 12.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak pri poskytovaní Služieb zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo k týmto veciam dňom ich odovzdania Poskytovateľovi. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania veci.
- 12.2. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení (ďalej len „**Autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi momentom riadneho dodania a/alebo umožnenia používania (podľa toho, čo nastane skôr) v neobmedzenom vecnom, miestnom a časovom rozsahu, výhradný súhlas (výhradnú licenciu) na akékoľvek všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR vymedzené dovolené použitie tohto Autorského diela po dobu trvania autorských práv (ďalej len „**autorská licencia**“). Objednávateľ v rozsahu autorskej licencie je oprávnený nerušiť a neobmedzene Autorské dielo aplikovať, užívať, požívať, šíriť, rozmnožovať, prepracovať, spracovať, adaptovať, ďalej vyvíjať a chrániť a nakladať s nimi na ľubovoľný účel, prípadne v rovnakom rozsahu ich previesť či poskytnúť čiastočne alebo v celosti tretej osobe, pričom takáto licencia sa poskytuje bezodplatne a bezpodmienečne. Za nároky tretích osôb z dôvodu prevodu licenčných práv na Objednávateľa zodpovedá Poskytovateľ.
- 12.3. Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania Služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv, s ktorými je takýto SW šírený.

13 Ochrana osobných údajov a komunikácia Zmluvných strán

- 13.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v IKT infraštruktúre.
- 13.2. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“), ako aj 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 (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Zmluvné strany najneskôr do 1 (jedného) mesiaca od účinnosti Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.
- 13.3. Písomnosť týkajúca sa tejto Zmluvy doručovaná poštovým podnikom, kuriérom, alebo osobne sa považuje za doručenie dňom jej prevzatia adresátom. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň odopretia prevzatia písomnosti adresátom. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do 5 dní od uloženia na pošte, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení na pošte nedozvedel. Ak sa písomnosť doručovaná poštovou službou vráti odosielateľovi s poznámkou "adresát neznámy" alebo s inou obdobnou poznámkou, považuje sa písomnosť za doručenie v deň vyznačenia tejto poznámky zo strany doručujúceho subjektu.
- 13.4. Pre vylúčenie všetkých pochybností, Zmluvné strany zhodne konštatujú, že písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy sa doručujú spôsobom, aký je uvedený v texte Zmluvy, ak v texte Zmluvy spôsob doručovania nie je špecifikovaný, všetky písomnosti týkajúce sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať prostredníctvom e-mailu na adresy podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy.
- 13.5. Písomnosť doručovaná elektronicky prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručenie po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou Zmluvnou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Zmluvné strany sú povinné potvrdiť prijatie e-mailu bezodkladne, najneskôr však do 12.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.
- 13.6. Zmluvné strany sa dohodli, že možnosť doručovania elektronickou poštou sa neaplikuje v prípade, ak ide o písomnosti obsahujúce právne úkony ukončenia Zmluvy (najmä odstúpenie od tejto Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou).

14 Spôsoby ukončenia SLA

- 14.1. Túto Zmluvu je možné skončiť:
- a) písomnou dohodou,
 - b) písomným odstúpením.
- 14.2. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
- a) Poskytovateľ opakovane (minimálne 3x) a napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Objednávateľa koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
 - b) Objednávateľ si zvolí odstúpenie ako nárok z vadného plnenia podľa ustanovenia § 436 Obchodného zákonníka.
- 14.3. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak ešte nedošlo k plneniu podľa tejto Zmluvy a výsledky administratívnej finančnej kontroly poskytovateľa nenávratného finančného príspevku neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z Verejného obstarávania.
- 14.4. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak:
- a) sa voči Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie a reštrukturalizácia,
 - b) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
 - c) Poskytovateľ nebol v čase uzavretia tejto Zmluvy alebo počas doby jej trvania zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - d) Poskytovateľ neodstráni vady Služieb podľa čl. 11 bod 11.3 tejto Zmluvy.
- 14.5. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní po lehote splatnosti faktúry a dlžnú čiastku Objednávateľ neuhradí ani v primeranej dodatočnej lehote, nie kratšej ako tridsať (30) kalendárnych dní, poskytnutej mu Poskytovateľom v písomnej výzve.
- 14.6. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
- 14.7. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosti oboch Zmluvných strán týkajúce sa Pozáručného autorizovaného servisu v rámci daného roka.
- 14.8. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť Ceny zodpovedajúcu miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

15 Záverečné ustanovenia

- 15.1. Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií).
- 15.2. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.

- 15.3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 15.4. Táto SLA je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 3 (tri) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
- 15.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
- Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
 - Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet,
 - Príloha č. 3: Systém HelpDesk,
 - Príloha č. 4: Pracovný výkaz o vykonaných Službách,
 - Príloha č. 5: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
 - Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov,
 - Príloha č. 7: Zoznam kľúčových expertov.
- 15.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa.....

V Bratislave, dňa 08. 11. 2022

.....
Mgr. Tomáš Oparty
štátny tajomník MV SR

.....
Ing. Pavel Struhárik
konateľ