**Príloha č.2**

**NÁVRH**

**Servisná zmluva č. SE-VO2-2023/003220-xxx**

na vykonávanie servisných činností, pravidelných kontrol a konzultačno-poradenských služieb

na kamerových monitorovacích systémoch

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z.z.“)

( ďalej len „Zmluva“)

**Medzi**

**Objednávateľ:**

Názov: Slovenská republika, zastúpená

 Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava – Staré Mesto

V zastúpení: xxxxxxxxxxxxxxx, generálny riaditeľ sekcie ekonomiky Ministerstva vnútra

 Slovenskej Republiky, na základe plnej moci č. p. xxxxx

 zo dňa xxxxxxxxxxx

IČO: 00 151 866

IBAN: SK7881800000007000180023

SWIFT: SPSRSKBA

IČO 00151866

(ďalej len „Objednávateľ“)

**Zhotoviteľ:**

Názov: xxxxxx

Sídlo: xxxxxx

Štatutárny zástupca: xxxxxx

Splnomocnený k podpisu: xxxxxx

IČO: xxxxxx

DIČ: xxxxxx

IČ DPH: xxxxxx

Bankové spojenie: xxxxxx

Číslo účtu: xxxxxx

IBAN: xxxxxx

Tel: xxxxxx

e-mail: xxxxxx

registrácia: v obchodnom registri xxxxx

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spolu aj ako „Účastníci zmluvy“)

# 1. Úvodné ustanovenia

* 1. Účastníci zmluvy uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. XXX/2023 dňa XX.XX.2023 pod značkou XXXXX -MSS (ďalej len „VO“).
	2. Základným účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom VO zabezpečenie dodania služby (tak ako je tento pojem zadefinovaný v čl. 1 v bode 1.3. a v Prílohe č. 1 Zmluvy) v súlade s touto Zmluvou.
	3. Na základe predloženej ponuky POSKYTOVATEĽA a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov, uzatvára OBJEDNÁVATEĽ s POSKYTOVATEĽOM túto Zmluvu o vykonávaní servisných činností, pravidelných kontrol a konzultačno-poradenských služieb na kamerových monitorovacích systémoch, ktoré sú vo vlastníctve Slovenskej republiky a v správe Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na troch slovenských medzinárodných letiskách Bratislava, Poprad a Košice.

**2. Definície a pojmy**

* 1. **Kamerový monitorovací systém (ďalej len „KMS“)** je ucelený systém pozostávajúci so softvérových a hardvérových komponentov uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy slúžiaci na monitorovanie požadovaných priestorov.
	2. **Doba opravy(odstránenia poruchy, udalosti alebo incidentu)** je doba, v ktorej je POSKYTOVATEĽ povinný ukončiť servisný zásah a odovzdať OBJEDNÁVATEĽOVI opätovne funkčné komponenty.
	3. **Človekodeň**: je základná merná jednotka, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných hodín jedného pracovníka POSKYTOVATEĽA.
	4. **Komponent** je v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy definované zariadenie včítane vedení a rozvodov, ktoré tvorí súčasť jedného z KMS v lokalitách letísk Bratislava, Košice, Poprad **.**
	5. **HelpDesk** jeelektronický systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého POSKYTOVATEĽ zabezpečuje evidenciu a informácie o požiadavkách OBJEDNÁVATEĽA. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionalita je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
	6. **Poradenské a konzultačné služby** sú konzultácie poskytované POSKYTOVATEĽOM prostredníctvom svojich špecialistov a to ohľadne prevádzky KMS, ich konfigurácie, upgrade, kapacitného zvýšenia predmetných kamerových systémov a postupu pri odstraňovaní incidentov**.**
	7. **Poskytovaním servisných činností** je odstraňovanie incidentov a nedostatkov vzniknutých na komponentoch včítane vedení a rozvodov za určitých, v tejto Zmluve špecifikovaných podmienok **.**.
	8. **Reakčný čas** je pre POSKYTOVATEĽA stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného incidentu počnúc hlásením OBJEDNÁVATEĽA formou zaevidovania incidentu priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je OBJEDNÁVATEĽ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky alebo emailom, tak ako je uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky alebo mailom zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
	9. **Servisný protokol** je dokument, ktorý obsahuje prehľad servisných zásahov. Pri každom servisnom zásahu je špecifikovaný čas hlásenia incidentu OBJEDNÁVATEĽOM, čas kedy POSKYTOVATEĽ začal so servisným zásahom, zistený incident, uznanie/neuznanie incidentu ako spadajúceho pod túto Zmluvu, čas kedy bol incident odstránený, prehľadom dodaných (použitých) náhradných dielov spolu so špecifikáciou ich záručnej doby, popis v akom stave je komponent.
	10. **Oprávnené osoby** OBJEDNÁVATEĽA**:** osoba určená v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, ktorá je oprávnená

nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Zmluve a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Zmluvy.

* 1. **Oprávnené osoby** POSKYTOVATEĽA: osoba určená v Prílohe č.4 tejto Zmluvy..
	2. **Servisný zásah** je činnosť POSKYTOVATEĽA na komponente predmetných KMS OBJEDNÁVATEĽA, pri ktorom bol nahlásený incident , smerujúca k jeho odstráneniu.
	3. **Vada/udalosť/porucha v skratke incident** je nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť komponentu/ov, ktoré znemožňuje a/alebo obmedzuje použitie komponentu/ov resp. príslušného KMS

 na stanovený účel **.**

* 1. **Funkčnosť systému v núdzovom režime** je minimálna funkcionalita systému ako celku počas ktorého je možné prezerať a nahrávať obraz s kamier **.**
1. **Predmet Zmluvy**

POSKYTOVATEĽ sa zaväzuje poskytovať vykonávanie:

* 1. servisných činností KMS MV SR na troch slovenských medzinárodných letiskách za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
	2. pravidelných kontrol KMS MV SR na troch slovenských medzinárodných letiskách za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
	3. konzultačných a poradenských služieb súvisiacich s KMS MV SR na troch slovenských medzinárodných letiskách za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

(ďalej len „služby“) pre jednotlivé komponenty KMS MV SR, podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č.1 tejto Zmluvy.

1. **Miesto plnenia a čas plnenia**
	1. Miestom plnenia tejto Zmluvy sú:
2. OHK PZ Bratislava - Ružinov, Letisko M. R. Štefánika, Bratislava 22, 823 11.
3. OHK PZ Poprad, Letisko Poprad-Tatry, Na letisko 100, Poprad 058 98.
4. OHK PZ Košice, Letisko Košice, 041 75 Košice IV.7.
	1. Miestom plnenia tejto Zmluvy je aj sídlo POSKYTOVATEĽA, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred oznámené a určené OBJEDNÁVATEĽOM.
	2. POSKYTOVATEĽ poskytuje služby podľa bodu 3 tejto Zmluvy a v časoch špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
	3. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu **48 mesiacov** od nadobudnutia jej účinnosti.
	4. POSKYTOVATEĽ môže na písomnú žiadosť OBJEDNÁVATEĽA poskytnúť služby aj mimo času uvedeného v bode 4.3 tohto článku a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Účastníkov zmluvy.
5. **Cena za služby a platobné podmienky**
	1. OBJEDNÁVATEĽ je povinný uhrádzať POSKYTOVATEĽOVI cenu a príslušnú DPH podľa platných právnych predpisov za poskytované služby podľa bodu 3 tejto Zmluvy (ďalej len „**Cena**“).
	2. Cena za poskytovanie služby podľa bodu 3 tejto Zmluvy predstavuje .....................,- EUR vrátane DPH ročne (slovom XXXXXXXXX,- EUR vrátane DPH) , pričom DPH je ........................EUR a zmluvná cena bez DPH je ......................... EUR (slovom ...............................)
	3. Cena služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy je určená podľa rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich KMS MV SR definovaný v prílohe č.1. V prípade, ak dôjde k ich rozšíreniu nasadením nových HW a SW modulov bude dopad na rozsah poskytovania služieb predmetom vzájomnej dohody Účastníkov zmluvy.
	4. POSKYTOVATEĽ je oprávnený fakturovať cenu za poskytovanie služieb alikvotnou časťou mesačne (1/12 z ročného paušálu), vždy po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola poskytovaná a prevzatá oprávnenou osobou OBJEDNÁVATEĽA.
	5. Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach:
		1. Cena za poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy je  stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
		2. Cena za poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy zahŕňa všetky náklady POSKYTOVATEĽA potrebné k poskytnutiu služieb podľa tejto Zmluvy do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
		3. Účastníci zmluvy sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
		4. Účastníci zmluvy sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú POSKYTOVATEĽ vystaví OBJEDNÁVATEĽOVI po riadnom prevzatí plnenia predmetu Zmluvy v súlade s touto Zmluvou, ak táto Zmluva neustanovuje inak. Prílohou faktúry budú servisné protokoly o vykonaných službách podpísané oboma Účastníkmi zmluvy.
		5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej obdŕžaní OBJEDNÁVATEĽOM. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet POSKYTOVATEĽA.
		6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu POSKYTOVATEĽ.
		7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto Zmluvy, 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 ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej  faktúry OBJEDNÁVATEĽOVI.
6. **Postup pri riešení incidentov**
	1. Oprávnená osoba resp. poverený pracovník OBJEDNÁVATEĽA nahlási incident v  systéme HelpDesk podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba resp. ňou poverený pracovník OBJEDNÁVATEĽA v súlade s touto Zmluvou. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom telefónu POSKYTOVATEĽ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk, ktorý vygeneruje identifikačné číslo incidentu. Akákoľvek budúca komunikácia medzi POSKYTOVATEĽOM a OBJEDNÁVATEĽOM sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla incidentu.
	2. Špecialista POSKYTOVATEĽA preverí incident a začne v Reakčnej dobre podľa Prílohy č. 1 resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto Zmluvy ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu OBJEDNÁVATEĽA. Komunikácia pracovníka POSKYTOVATEĽA prebieha priamo s Oprávnenou osobou OBJEDNÁVATEĽA. Špecialista POSKYTOVATEĽA oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe OBJEDNÁVATEĽA a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby POSKYTOVATEĽ daný incident vyriešil v Dobe opravy podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na daný incident vzťahuje Doba opravy.
	3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby OBJEDNÁVATEĽA a POSKYTOVATEĽA. Oprávnená osoba OBJEDNÁVATEĽA má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených incidentov po dohode s oprávneným zástupcom zo strany POSKYTOVATEĽA dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby POSKYTOVATEĽA a Oprávnená osoba OBJEDNÁVATEĽA priamou komunikáciou.
	4. Po vykonaní servisného zásahu pracovníkom POSKYTOVATEĽA v priestoroch OBJEDNÁVATEĽA alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba OBJEDNÁVATEĽA ich vykonanie v servisnom protokole, z ktorého si ponecháva kópiu.
	5. Všetky vyriešené incidenty OBJEDNÁVATEĽA musia byť potvrdené písomne jeho Oprávnenou osobou v servisnom protokole, ktorý POSKYTOVATEĽ predloží OBJEDNÁVATEĽOVI po vykonaní servisného zásahu. V prípade, ak OBJEDNÁVATEĽ riešenie incidentu neakceptuje, alebo má výhrady je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady v servisnom protokole. Ak OBJEDNÁVATEĽ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie incidentu a nevznesie pripomienky k riešeniu incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie incidentu 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 incidentu a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.
7. **Uzatváranie incidentov**
	1. Účastníci zmluvy považujú incident v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
		1. ak POSKYTOVATEĽ poskytne OBJEDNÁVATEĽOVI riešenie, ktoré odstraňuje nahlásený incident a ktoré je konečné, čo OBJEDNÁVATEĽ potvrdí písomne v servisnom protokole.
		2. ak POSKYTOVATEĽ na základe prešetrenia zistil a OBJEDNÁVATEĽOVI oznámil, že
8. incident vznikol nesprávnym používaním zo strany OBJEDNÁVATEĽA,
9. incident vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou KMS vykonanou OBJEDNÁVATEĽOM,
10. incident vznikol znehodnotením KMS alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
11. incident vznikol nedodržaním odporúčaných postupov OBJEDNÁVATEĽOM, uvedených v prevádzkovej dokumentácii KMS,
12. riešenie incidentu nie je predmetom tejto Zmluvy.
13. **Práva a povinnosti POSKYTOVATEĽA**
	1. POSKYTOVATEĽ zodpovedá OBJEDNÁVATEĽOVI za to, že poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy bude v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej prílohách a to osobami, prostredníctvom ktorých poskytovateľ preukázal splnenie podmienok účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z.z., uvedenými v prílohe č. 4 tejto Zmluvy. V prípade, že poskytovateľ bude chcieť zabezpečovať vykonávanie služieb inými osobami, musia tieto osoby spĺňať minimálne požiadavky na technickú a odbornú spôsobilosť takýchto osôb podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z.z., uvedenú v súťažných podkladoch. Zároveň je povinný neodkladne informovať OBJEDNÁVATEĽA o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy.
	2. POSKYTOVATEĽ sa zaväzuje, že služby podľa bodu 3 tejto Dohody bude poskytovaný spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
	3. POSKYTOVATEĽ pre potreby opráv jednotlivých zariadení použije len komponenty, ktoré sú na tento účel odporučené resp. certifikované výrobcom predmetného zariadenia.
	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 podľa bodu 3 tejto Zmluvy v prípade, ak OBJEDNÁVATEĽ nevytvorí ani po písomnom upozornení POSKYTOVATEĽA podmienky potrebné na poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doba opravy) nie je považované za omeškanie POSKYTOVATEĽA  poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy.
	5. POSKYTOVATEĽ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám OBJEDNÁVATEĽA prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk t.j. POSKYTOVATEĽ poskytne Oprávneným osobám OBJEDNÁVATEĽA prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby OBJEDNÁVATEĽA.
	6. POSKYTOVATEĽ sa zaväzuje, že v rámci poskytovania služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú OBJEDNÁVATEĽOM, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
	7. POSKYTOVATEĽ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
	8. 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**").
	9. POSKYTOVATEĽ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
	10. POSKYTOVATEĽ je povinný poskytovať služby osobami uvedenými v Prílohe č. 4 - Oprávnené osoby účastníkov zmluvy. V prípade, že POSKYTOVATEĽ bude chcieť zabezpečovať poskytovanie služieb inými osobami, musia tieto osoby spĺňať minimálne podmienky účasti podľa § 34. ods. 1 písm. g) zákona, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 Opise predmetu zákazky tejto zmluvy, čo POSKYTOVATEĽ preukáže OBJEDNÁVATEĽOVI pred plánovanou zmenou takejto osoby.
	11. POSKYTOVATEĽ je povinný poskytovať služby takými expertmi, ktorí spĺňajú rovnaké požiadavky ako OBJEDNÁVATEĽ požadoval pri preukazovaní podmienky účasti na splnenie technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona. Minimálne požiadavky na expertov sú  uvedené Prílohe č. 1 - Opis predmetu zákazky tejto zmluvy. OBJEDNÁVATEĽ si túto skutočnosť môže kedykoľvek pri plnení overiť.
	12. Ak sa budú na strane POSKYTOVATEĽA ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči OBJEDNÁVATEĽOVI môže uplatňovať výlučne vedúci POSKYTOVATEĽ [●], IČO: [●]. Vedúci POSKYTOVATEĽ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene POSKYTOVATEĽOV, a tiež je za POSKYTOVATEĽOV výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči OBJEDNÁVATEĽOVI vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane POSKYTOVATEĽA si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy.
14. **Práva a povinnosti OBJEDNÁVATEĽA**
	1. OBJEDNÁVATEĽ je povinný nahlasovať POSKYTOVATEĽOVI všetky incidenty postupom podľa tejto Zmluvy.
	2. OBJEDNÁVATEĽ je povinný aktívne spolupracovať s POSKYTOVATEĽOM na riešení nahláseného incidentu a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
	3. OBJEDNÁVATEĽ je povinný:
	4. zabezpečiť primerané pracovné prostredie,
	5. zabezpečiť prístupu do potrebných priestorov a ku všetkým zariadeniam OBJEDNÁVATEĽA, ktoré POSKYTOVATEĽ potrebuje na účely poskytovania služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy,
	6. umožniť použitie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi OBJEDNÁVATEĽA. Zriadenie diaľkového prístupu a jeho používanie môže byť realizované len po predchádzajúcom prekonzultovaní a preukázateľnom odsúhlasení OBJEDNÁVATEĽOM. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít.
	7. OBJEDNÁVATEĽ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto Zmluvy a požaduje ich POSKYTOVATEĽ.

**10 Pravidlá pre zmenu subdodávateľa**

1. V Prílohe č. 5 tejto Zmluvy sú uvedené údaje o všetkých známych subdodávateľoch POSKYTOVATEĽA, ktorí sú známi v čase uzavierania tejto Zmluvy, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
	1. POSKYTOVATEĽ je povinný OBJEDNÁVATEĽOVI oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov

 uvedených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy, a to bezodkladne.

* 1. V prípade zmeny subdodávateľa je POSKYTOVATEĽ povinný najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa zmeny subdodávateľa predložiť OBJEDNÁVATEĽOVI informácie o novom subdodávateľovi a predmete subdodávok, pričom pri výbere subdodávateľa musí POSKYTOVATEĽ postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe zmluvy o subdodávke boli primerané jeho kvalite a cene. Subdodávateľ alebo subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorý podľa § 11 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora upravuje osobitný predpis - zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
	2. Povinnosti POSKYTOVATEĽA, vrátane pravidiel výberu subdodávateľa uvedené v bodoch 10.2 a 10.3 tohto článku Zmluvy platia po celú dobu trvania tejto Zmluvy.
	3. POSKYTOVATEĽ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie  realizoval sám a je povinný dodať OBJEDNÁVATEĽOVI plnenia na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. POSKYTOVATEĽ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti vykonanej na základe zmluvy o subdodávke.
1. **Sankcie**
	1. Ak je POSKYTOVATEĽ v omeškaní s akýmkoľvek plnením služieb podľa Zmluvy, vzniká OBJEDNÁVATEĽOVI nárok na:
		1. zmluvnú pokutu vo výške 500,- € s DPH, ak ide o nedodržanie Reakčného času podľa bodu 4A prílohy č.1 tejto Zmluvy,
		2. zmluvnú pokutu vo výške 500,- € s DPH za každú začatú hodinu omeškania ak ide o servis poskytovaný podľa bodu 4 C a D prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

11.2 V prípade omeškania OBJEDNÁVATEĽA s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, POSKYTOVATEĽ je oprávnený uplatniť voči OBJEDNÁVATEĽOVI úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

1. **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu**
	1. POSKYTOVATEĽ zodpovedá za to, že poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy bude poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto Zmluve alebo uvedené v požiadavke alebo zadaní OBJEDNÁVATEĽA. Poskytovanie služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy má vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
	2. POSKYTOVATEĽ zodpovedá za vady poskytovania služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy, najmä ak predmetné služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov Zmluvy a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytovania služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy OBJEDNÁVATEĽ na ňu písomne upozorní a POSKYTOVATEĽ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s OBJEDNÁVATEĽOM odstráni. Ak Účastníci zmluvy nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých služieb, OBJEDNÁVATEĽ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady služieb.
	3. V prípade, ak POSKYTOVATEĽ neodstráni akýkoľvek incident v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, OBJEDNÁVATEĽ je oprávnený:
	4. odstrániť incident svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči POSKYTOVATEĽOVI, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
	5. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
	6. odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
	7. POSKYTOVATEĽ nezodpovedá za incidenty podľa tejto Zmluvy, 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 použití výslovne trval.
	8. POSKYTOVATEĽ nezodpovedá OBJEDNÁVATEĽOVI za incidenty podľa tejto Zmluvy v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním OBJEDNÁVATEĽA, tretích osôb, chybnou obsluhou alebo nedodržaním prevádzkových podmienok stanovených výrobcom.
	9. POSKYTOVATEĽ nezodpovedá OBJEDNÁVATEĽOVI za neplnenie predmetu podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo spôsobené zavinením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, búrky, víchrice, prívalové dažde, štrajk, embargo, vojna, administratívne opatrenia štátu a iné udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
	10. POSKYTOVATEĽ nezodpovedá OBJEDNÁVATEĽOVI za neplnenie predmetu podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo spôsobené mimoriadnou udalosťou. Za mimoriadnu udalosť sa považuje viacnásobný výpadok komponentov súčasne. POSKYTOVATEĽ v týchto prípadoch odstráni prekážky s cieľom zabezpečiť bezproblémovú prevádzku systémov v čo najkratšom čase.
	11. Každý z Účastníkov zmluvy nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov platných na území SR a tejto Dohody. Účastníci zmluvy sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	12. V prípade, ak POSKYTOVATEĽ spôsobí OBJEDNÁVATEĽOVI porušením svojich povinnosti vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom POSKYTOVATEĽ bude povinný nahradiť OBJEDNÁVATEĽOVI skutočnú škodu.
2. **Užívacie, vlastnícke a autorské práva**
	1. Účastníci zmluvy sa dohodli, že v prípade, ak pri poskytovania služieb podľa bodu 3 tejto Zmluvy sa zo strany POSKYTOVATEĽA majú niektoré veci stať vlastníctvom OBJEDNÁVATEĽA, prechádza na OBJEDNÁVATEĽA vlastnícke právo dňom odovzdania alebo inštalácie takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody prechádza na OBJEDNÁVATEĽA dňom odovzdania veci.
	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 znení neskorších predpisov, udeľuje POSKYTOVATEĽ OBJEDNÁVATEĽOVI výhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté OBJEDNÁVATEĽOVI počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona.
	3. OBJEDNÁVATEĽ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v §87 až §89 Autorského zákona. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela je bezodplatné.
	4. 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.
3. **Ochrana osobných údajov**
	1. Účastníci zmluvy berú na vedomie, že poskytovaním služieb POSKYTOVATEĽOM podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov.
	2. OBJEDNÁVATEĽ vyhlasuje, že osobne údaje spracúvane v rámci KMS (vrátane jeho neskorších verzii) a spôsob ich získania OBJEDNÁVATEĽOM neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).
	3. POSKYTOVATEĽOVI v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené Zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
	4. POSKYTOVATEĽ je povinný chrániť osobne údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je POSKYTOVATEĽ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať OBJEDNÁVATEĽOVI, ak platne právne predpisy neustanovujú inak.
	5. POSKYTOVATEĽ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto zmluvy. POSKYTOVATEĽ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu POSKYTOVATEĽA, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
	6. POSKYTOVATEĽ nie je oprávnený bez písomného súhlasu OBJEDNÁVATEĽA akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými OBJEDNÁVATEĽOM, podľa tohto článku Zmluvy.
4. **Spôsoby ukončenia Zmluvy**
	1. Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou možno ukončiť nasledovne:
		1. písomnou dohodou Účastníkov zmluvy, a to dňom uvedeným v takejto dohode; v dohode o ukončení Zmluvy sa súčasne upravia aj nároky Účastníkov zmluvy vzniknuté na základe alebo v súvislosti so Zmluvou,
		2. písomným odstúpením od Zmluvy,
		3. písomnou výpoveďou
	2. OBJEDNÁVATEĽ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany POSKYTOVATEĽA, ktorým sa rozumie prípad, ak:
5. POSKYTOVATEĽ 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;
6. OBJEDNÁVATEĽ si zvolí odstúpenie ako nárok z vadného plnenia podľa ustanovenia § 436 Obchodného zákonníka.
	1. OBJEDNÁVATEĽ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj:
7. v súlade s bodom 12.3 písm. c) tejto Zmluvy,
8. ak proti POSKYTOVATEĹOVI začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,

 c) ak POSKYTOVATEĹ vstúpil do likvidácie,

d) ak POSKYTOVATEĹ nebol v čase uzavretia Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ak bol vymazaný z registra verejného sektora.

* 1. POSKYTOVATEĽ je oprávnený 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 šesťdesiat (60) kalendárnych dní po lehote jej splatnosti.
	2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť

 doručené druhému Účastníkovi zmluvy v súlade so Zmluvou. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia

 druhému Účastníkovi zmluvy.

* 1. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Účastníci zmluvy dohodli, že odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosti oboch Účastníkov zmluvy týkajúce sa záručného autorizovaného servisu.
	2. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka právnych vzťahov (plnení) vzniknutých do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy Účastníci zmluvy nebudú povinní vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhým Účastníkom zmluvy a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhému účastníkovi zmluvy. Nároky POSKYTOVATEĽA na zaplatenie ceny za plnenia poskytnuté OBJEDNÁVATEĽOVI pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a OBJEDNÁVATEĽ je povinný ich uspokojiť.
	3. Túto Zmluvu môže OBJEDNÁVATEĹ písomne vypovedať aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou dvanásť **(12) mesiacov**. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhému Účastníkovi zmluvy.
1. **Záverečné ustanovenia**
	1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Účastníkov zmluvy a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v zmysle bodu 16.2 tohto článku Zmluvy.
	2. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Účastníci rámcovej dohody berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
	3. Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto Zmluvy, podpísaných zástupcami oboch Účastníkov zmluvy.
	4. Práva a povinnosti Účastníkov zmluvy, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinným v Slovenskej republike.
	5. Táto Zmluva je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, z ktorých OBJEDNÁVATEĽ obdrží 3 (tri) rovnopisy a POSKYTOVATEĽ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
	6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
2. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
3. Príloha č. 2 :Štruktúrovaný rozpočet servisnej zmluvy
4. Príloha č. 3: Systém HelpDesk
5. Príloha č. 4: Oprávnené osoby účastníkov zmluvy
6. Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov
	1. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za OBJEDNÁVATEĽA: Za POSKYTOVATEĽA:

V ................., dňa................ V ................., dňa................

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