*Príloha č.1 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992*

*o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO*

**Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve**

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

**A**. Tieto všeobecné podmienky tvoria ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy (ďalej len „Servisná zmluva“).

**B.** Všeobecné podmienky obsahujú časť obsahu Servisnej zmluvy v zmysle ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

**C.** Odchylné dojednania v Servisnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

# Článok I

# Zdrojový kód

1. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód pri ukončení tejto Servisnej zmluvy.
2. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti informačného systému.
3. Povinnosti poskytovateľa uvedené v tomto článku Servisnej zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho informačný systém, ku ktorému dôjde pri plnení tejto Servisnej zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „zmena zdrojového kódu“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

# Článok II

# Preberacie podmienky

1. O prevzatí poskytnutých Servisných služieb objednávateľom zmluvné strany vyhotovia písomný odovzdávací a preberací protokol, ktorý bude dokladom o splnení predmetu plnenia. Odovzdávací a preberací protokol musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán (oprávnenými osobami).
2. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň ukončenia poskytnutých Servisných služieb odovzdať objednávateľovi všetky doklady v slovenskom jazyku, potrebné na prevzatie poskytnutej služby.
3. Poskytnutie Servisných služieb – Objednávkových služieb sa považuje za splnené až po overení kvality poskytnutej služby a úplnosti sprievodných dokladov. V prípade ich nesúladu s písomnou objednávkou má objednávateľ právo poskytnutú službu odmietnuť.
4. Vady poskytnutia Servisných služieb sa delia do nasledovných skupín:

a) za zásadné vady sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých Servisných služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Servisnej zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť informačného systému na stanovený účel;

b) o menej zásadné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Servisných služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa tejto Servisnej zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. Menej zásadné vady poskytovateľ odstráni úpravou.

1. Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii Servisných služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
2. V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii Servisných služieb nedochádza a zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
3. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb je upravený v príslušnej prílohe Servisnej zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné vady Servisných služieb odstrániť bezodplatne, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 7 pracovných dní po uplatnení oprávnenej reklamácie objednávateľom. Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady Servisnej služby uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou. Objednávateľ a poskytovateľ sa môžu písomne dohodnúť na dlhšej lehote na odstránenie vád Servisnej služby.
5. Reklamácia sa považuje za vybavenú odstránením vady Servisných služieb alebo jej časti riadne a včas, s potvrdením zo strany objednávateľa o prevzatí opravenej Servisnej služby alebo jej časti formou preberacieho protokolu.
6. Poskytovateľ vyhlasuje, že ním poskytnutá Servisná služba nie je zaťažená právami tretích osôb.
7. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy prechádza na objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Servisnej služby.

# Článok III

# Záruka a odstraňovanie vád

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy budú mať vlastnosti a funkcionalitu požadovanú objednávateľom,  budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka informačného systému.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytnuté Servisné služby sú ku dňu podpisu akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez vád.
3. Záručná doba na Servisné služby dodané poskytovateľom, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu. Nároky z vád je objednávateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu.
4. Poskytovateľ zaručuje, že poskytnuté Servisné služby v čase ich poskytnutia/odovzdania nemajú vecné a právne vady, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.
5. Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa bezplatné a bezodkladné odstránenie vady na ktorú sa vzťahuje záruka podľa tejto Servisnej zmluvy. Lehota na odstránenie vady sa stanovuje na 7 pracovných dní odo dňa ich písomného uplatnenia. Na uplatnenia tohto nároku sa použije IS Service Desk objednávateľa, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Poskytovateľ je povinný prijatie nahlásenia vady bez zbytočného odkladu potvrdiť. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady v zápisnici o odstránení vady podpísanej oboma zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady, spôsob a čas jej odstránenia, alebo prostredníctvom IS Service Desk objednávateľa.
6. Nároky z vád sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.

# Článok IV

# Oprávnené osoby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje po podpise tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas trvania tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
2. Objednávateľ sa zaväzuje po podpise tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť poskytovateľovi jej meno a kontaktné údaje.
3. Prostredníctvom určených oprávnených osôb zmluvné strany:

a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;

b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;

c) sledujú priebeh plnenia tejto Servisnej zmluvy;

d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Servisnej zmluvy;

e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,

f) zabezpečia vzdialený prístup k IKT (informačným a komunikačným technológiám) objednávateľa.

1. Každá zo zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej zmluvnej strane.
2. V prípade vzniku konfliktu alebo rozporov medzi oprávnenými osobami objednávateľa a poskytovateľa je ktorákoľvek z dotknutých strán povinná neodkladne eskalovať takúto situáciu na nadriadené autority:
   1. V prípade Objednávateľa je to riaditeľ odboru informačných technológií (OIT), ktorý má rozhodovaciu právomoc v rozsahu podpory a prevádzky predmetnej Servisnej služby,
   2. V prípade Poskytovateľa je to štatutárny zástupca, ktorý má rozhodovaciu právomoc v prebiehajúcom zmluvnom vzťahu.
3. Komunikačný kanál pre eskaláciu takejto kritickej situácie sú oprávnené osoby, ktoré majú povinnosť uvedenú skutočnosť neodkladne predložiť svojim nadriadeným.
4. Eskalačná procedúra:
   1. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou v rozsahu aktuálne platnej zmluvy
   2. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou nad rámec aktuálne platnej zmluvy a bude iniciované konanie na uzatvorenie dodatku zmluvy na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa
   3. Konflikt, resp. rozpor nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou a bude postúpený na riešenie súdnou cestou na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou SR

# Článok V

# Vzdialený prístup

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vzdialený prístup k informačnému systému s využitím systému pre vzdialený prístup objednávateľa. Tento vzdialený prístup bude pre poskytovateľa zriadený v nevyhnutnom rozsahu, v ktorom je potrebný na plnenie tejto Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ bude využívať vzdialený prístup v dňoch a časoch, ako je stanovené v popisoch pre dostupnosť služieb v prílohe č. 2 tejto zmluvy a to výlučne na realizáciu Servisných služieb poskytovaných poskytovateľovom na základe tejto Servisnej zmluvy.
3. Objednávateľ poskytuje vzdialený prístup pre poskytovateľa bez akýchkoľvek záruk a vyhradzuje si právo dočasne prerušiť poskytovanie vzdialeného prístupu v prípade podozrenia na jeho zneužitie alebo aj bez udania dôvodu.
4. Objednávateľ poskytuje poskytovateľovi podporu pre systém pre vzdialený prístup v pracovných dňoch v čase 8:00 h až 16:00 h.
5. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o zriadenie prístupového účtu externého používateľa pre osoby prostredníctvom ktorých poskytuje Servisné služby a pre oprávnené osoby.
6. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o vzdialený prístup k IKT objednávateľa prostredníctvom kontaktnej osoby stanovenej podľa článku IV týchto všeobecných podmienok. Schvaľovanie vzdialeného prístupu externého používateľa prebieha podľa osobitných vnútorných právnych predpisov objednávateľa, s ktorými bude poskytovateľ oboznámený.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby externí používatelia pri vzdialenom prístupe dodržiavali všetky zmluvné a všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vzdialenému prístupu k IKT objednávateľa. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje, že po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy sa riadne a preukázateľne oboznámi so všetkými relevantnými vnútornými právnymi predpismi objednávateľa týkajúcimi sa informačnej bezpečnosti.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho externí používatelia dodržiavali povinnosti externých používateľov uvedené v tomto bode. Externý používateľ je povinný:

a) dodržiavať pravidlá a postupy podľa bodu 10. až 17. tohto článku,

b) požiadať kontaktnú osobu objednávateľ o neodkladné zablokovanie svojho prístupového účtu v prípade výskytu akejkoľvek udalosti, v dôsledku ktorej by mohlo dôjsť k zneužitiu vzdialeného prístupu zriadeného externému používateľovi,

c) pri výskyte závažnej udalosti týkajúcej sa chránených informácií neodkladne informovať kontaktnú (oprávnenú) osobu objednávateľa,

d) upozorniť kontaktnú osobu objednávateľa na zistené nedostatky, ktoré sa vyskytnú počas vzdialeného prístupu,

e) poskytnúť súčinnosť pri riešení incidentov týkajúcich sa vzdialeného prístupu,

f) vrátiť hardvérový token alebo iný fyzický prostriedok, ktorý mu bol pridelený pri zriadení používateľského účtu a ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie, pri zrušení alebo ukončení využívania vzdialeného prístupu.

1. Porušenie záväzkov poskytovateľa uvedených (aj jednotlivo určených) v bodoch 6., 7., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16. 17. tohto článku Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že zriadenie a prevádzka prístupových účtov pre externých používateľov poskytovateľa sa nespoplatňuje. Vzdialený prístup nie je zo strany poskytovateľa nárokovateľný a poskytovateľ rešpektuje právo objednávateľa zriaďovať vzdialené prístupy v rozsahu, ktorý objednávateľ považuje za potrebný.
3. Externý používateľ pri využívaní vzdialeného prístupu postupuje podľa používateľskej dokumentácie, ktorá mu bude dodaná po zriadení jeho prístupového účtu. Dokumentácia obsahuje:

a) Postup pre kontrolu výpočtovej techniky pred pripojením,

b) Postup pre vzdialené pripojenie a odpojenie,

c) Postup pre nahlasovanie incidentov,

d) Poučenie používateľov vzdialeného prístupu.

1. Externý používateľ smie na vzdialené pripojenie do NBS používať iba schválenú výpočtovú techniku uvedenú v žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupového účtu externého používateľa s aktualizovaným operačným systémom a inštalovaným a aktuálnym antivírusovým softvérom.´
2. Nie je dovolené vzdialene sa pripájať k IKT objednávateľa z výpočtovej techniky, ktorá obsahuje alebo obsahovala počítačový vírus alebo škodlivý softvér, o ktorom bol externý používateľ notifikovaný antivírusovým softvérom a ktorý nebol odborne odstránený.
3. Externý používateľ nesmie hardvérový token, alebo iný fyzický prostriedok, ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie poskytnúť inej osobe a je povinný v najkratšom možnom čase ohlásiť jeho stratu alebo odcudzenie kontaktnej osobe objednávateľa.
4. Externý používateľ nesmie počas využívania vzdialeného prístupu opustiť pripojenú výpočtovú techniku, dovoliť iným osobám prístup k tejto technike, alebo sledovanie jej aktívnej obrazovky.
5. Externý používateľ smie vzdialene pristupovať výhradne k IS a infraštruktúram IS, ktoré sú definované v bode 1 tohto článku.
6. Externý používateľ nesmie na virtuálne PC inštalovať žiadny dodatočný softvér. V prípade potreby inštalácie dodatočného softvéru na virtuálne PC o jej vykonanie požiada kontaktnú osobu objednávateľa.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vráti objednávateľovi všetky technické prostriedky a vybavenie, ktoré mu boli zo strany objednávateľa poskytnuté za účelom vzdialeného prístupu, najneskôr do 5 dní od dňa ukončenia platnosti tejto Servisnej zmluvy.
8. V prípade nedodržania záväzku poskytovateľa podľa bodu 18., bude objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu, ktorú sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť. Zmluvná pokuta sa vypočíta ako súčin poplatku 200 eur s DPH (ktorý pokrýva náklady objednávateľa na technické vybavenie jedného používateľa) a počtu používateľov poskytovateľa.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi uhradiť zmluvnú pokutu do 14 pracovných dní od doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty (výzvou resp. doručením faktúry) 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.

# Článok VI

# Informačná bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje dodržiavať pri podpore prevádzky informačného systému bezpečnostnú politiku objednávateľa a objednávateľom vydané platné bezpečnostné smernice a štandardy.
2. Oprávnené osoby a pracovníci poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Servisnej zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku a o tomto poučení musí poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá poskytovateľ. Poskytovateľ je povinný predložiť objednávateľovi potvrdenie o oboznámení zamestnancov a subdodávateľov s platnými bezpečnostnými štandardmi objednávateľa, a to podľa vzoru objednávateľa, ak poskytovateľovi takýto vzor poskytne.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky priebežne sledovať a vyhodnocovať bezpečnosť a odolnosť informačného systému voči aktuálne známym typom útokov, resp. poskytovať súčinnosť objednávateľovi pri zaisťovaní bezpečnosti odolnosti.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky pred odovzdaním akejkoľvek zmeny informačného systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľnosti. V prípade zistenia zraniteľností sa poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať objednávateľovi v súlade s bezpečnostnými štandardmi objednávateľa.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi kontaktnú osobu zodpovednú za kybernetickú bezpečnosť poskytovateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený zaslať  kontaktnej osobe poskytovateľa informácie ohľadom podozrení na bezpečnostne relevantné udalosti týkajúce sa poskytovateľa.
7. Objednávateľ je oprávnený na zisťovanie stavu kybernetickej bezpečnosti poskytovateľa použiť služby tretích strán.
8. Objednávateľ je oprávnený zbierať informácie o kybernetickej bezpečnosti IT prostredia poskytovateľa bez predchádzajúceho upozornenia a oznámenia rozsahu a spôsobu zisťovania.
9. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi písomné vyjadrenie k odstráneniu príčin problémov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
10. V prípade kritických nedostatkov v kybernetickej bezpečnosti  musí poskytovateľ zabezpečiť bezodkladnú nápravu nedostatkov. Každý takýto kritický nedostatok v kybernetickej bezpečnosti bude evidovaný, riadený, sledovaný a vyhodnocovaný ako závažný bezpečnostný incident.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať objednávateľa o každom svojom závažnom bezpečnostnom incidente.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť, aplikovať a dodržiavať písomne vypracované pravidlá bezpečného vývoja počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a na požiadanie poskytnúť NBS.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a osoby ktoré sa podieľajú na tvorbe a úpravách zdrojových kódov sú preukázateľne regulárne vyškolení na pre bezpečný vývoj aplikácií.
14. Pravidlá bezpečného vývoja aplikácií obsahujú oblasti podľa “best practices”, ako napr. komentáre, funkčné testovanie, predchádzanie typickým bezpečnostným chybám, pravidelné bezpečnostné testovanie kódu integrované do procesu vývoja.
15. Objednávateľ je oprávnený posúdiť pravidlá bezpečného vývoja aplikácií poskytovateľa prostredníctvom tretej strany.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre informačný systém a zmeny informačného systému poskytované pre objednávateľa.
17. Ak odovzdávané dielo/zmena informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo/zmena nebude prevzaté do prevádzky objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.
18. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela/zmeny použiť služby tretích strán.

# Článok VII

# Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté objednávateľom poskytovateľovi počas trvania Servisnej zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a to najmä technické, obchodné, finančné alebo všetky iné informácie, ktoré objednávateľ poskytne poskytovateľovi v akejkoľvek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je objednávateľ, pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými (ďalej len „dôverné informácie“).
2. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa tejto Servisnej zmluvy poskytovateľom, verejne dostupnými sa stávajú dňom zverejnenia.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- dodržiavať a prijať zodpovedajúce technické, organizačné a iné opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií v rozsahu ako je primerane obvyklé za účelom zabezpečenia neoprávneného pozmenenia, zničenia, straty, odcudzenia, zverejnenia, zneužitia alebo neoprávneným sprístupnením neoprávnenej osobe (ďalej ako „neoprávnená manipulácia s dôvernými informáciami“),

- dôverné informácie viesť od iných dôverných informácií, ktorými disponuje, aby sa predišlo ich zmiešaniu alebo zámene,

- bezodkladne oznámiť objednávateľovi každú neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami a zabezpečiť obnovu všetkých opatrení na ochranu dôverných informácií v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

1. Poskytovateľ je oprávnený využívať dôverné informácie iba pre účely plnenia Servisnej zmluvy a po jej skončení nesmie bez akéhokoľvek časového obmedzenia použiť dôverné informácie na akýkoľvek účel. Likvidáciu dôverných informácií zabezpečí poskytovateľ v súlade s článkom IX bod 16 všeobecných podmienok.
2. Poskytovateľ nie je oprávnený dôverné informácie poskytnúť inej osobe, ako zamestnancom, oprávneným osobám poskytovateľa a subdodávateľom ustanovenými v súlade s ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy, ak ďalej nie je uvedené inak. Zároveň je povinný zaviazať všetky takéto osoby záväzkami mlčanlivosti a nakladania s dôvernými informáciami minimálne v rozsahu ako je zaviazaný sám touto zmluvou.
3. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu:

- príslušnému súdnemu, správnemu orgánu v súvislosti s akýmkoľvek súdnym, správnym, či iným úradným konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi zmluvnými stranami, alebo

- ak je ich poskytnutie požadované na základe rozhodnutia vydaného príslušným súdnym orgánom alebo orgánom verejnej správy, ktoré nadobudlo právne účinky, pričom sa zaväzuje včas a vopred oznámiť takúto povinnosť poskytnúť dôverné informácie objednávateľovi.

1. Poskytovateľ môže poskytnúť dôverné informácie inej osobe iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa s takýmto poskytnutím a súčasne takáto osoba, ktorej sa majú poskytnúť dôverné informácie uzavrela dohodu o ochrane dôverných informácií s poskytovateľ v rozsahu stanovenom touto Servisnou zmluvou.
2. V prípade, že bude u poskytovateľa inštalované vývojové prostredie informačného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia informačného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/alebo osôb, napr. tým, že dovolí tretej strane a/alebo osobe užívanie informačného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie informačného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
3. Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe Servisnej zmluvy a týchto podmienok, na dodržiavanie povinností podľa tohto článku všeobecných podmienok.
4. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu Servisnej zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu Servisnej zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich ochranu utajovaných skutočností.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek povinnosti poskytovateľa uvedenej v tomto článku všeobecných podmienok, má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 70.000,- eur bez DPH (slovom: sedemdesiat tisíc eur), a to za každé jednotlivé porušenie povinnosti poskytovateľa. Zmluvná pokuta je splatná do 3 dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu vzniká bez ohľadu na skutočnosť, či objednávateľovi vznikla škoda v dôsledku porušenia povinnosti poskytovateľa. Tým nie je dotknuté právo poškodenej osoby (objednávateľa) na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

# Článok VIII

# Podmienky poskytovania Servisných služieb

1. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania servisných služieb bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov poskytnutý objednávateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii servisných služieb.
3. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení informačného systému v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi v špecifikácii servisných služieb.
4. Objednávateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa vykonávať také zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe poskytovateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení informačného systému odovzdaných poskytovateľovi uvedený v špecifikácii servisných služieb.

# Článok IX

# Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora a iné povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo Servisnej zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a  za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
2. Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do informačného systému v súlade s  postupmi pre zabezpečenie prístupu do informačného systému v rámci Servisnej zmluvy.
3. Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 82/2005 Z. z.“). Poskytovateľ vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto zmluvy nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z.. V prípade, ak sa vyhlásenie poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety preukáže za nepravdivé a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z., tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do 7 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
4. V prípade, ak pri poskytovaní Servisných služieb poskytovateľom počas trvania Servisnej zmluvy poskytovateľ zhotoví dielo, poskytovateľ sa týmto zaväzuje poskytnúť objednávateľovi záruku na vytvorené dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného preberacieho protokolu objednávateľom.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby poskytovateľa konajúce v mene poskytovateľa pri plnení Servisnej zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávateľa.
6. Objednávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy   
   do svojich priestorov zamestnancom poskytovateľa. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia informačného systému pod jedným identifikačným názvom.
8. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie Servisnej zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a poskytovateľ je povinný odovzdávať objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, počas celej doby trvania tejto Servisnej zmluvy byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa 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.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákon č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.
10. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľoch v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu/sídlo, dátum narodenia/IČO. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v príslušnej prílohe tejto Servisnej do troch pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny.
11. V prípade zmeny subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi  v rozsahu podľa bodu 10 tohto článku, najmenej štyri pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto Servisnej zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy výlučne 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 Servisnej zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odborno-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená.
12. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle bodu 9 tohto článku Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10 tohto článku Servisnej zmluvy a zároveň 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 Servisnej zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
13. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 9 tohto článku, a teda bude táto Servisnej 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 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.
14. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením záväzku (povinnosti) v zmysle bodu 12 tohto článku Servisnej zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
15. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, publikovať prácu poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dňom odstúpenia od Servisnej zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka poskytovateľa.
16. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávateľovi všetky hmotné nosiče, ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k informačnému systému, ktoré boli poskytnuté od objednávateľa.

# Článok X

# Zmluvné pokuty

1. Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa.
2. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového incidentu poskytovateľom sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval informačný systém v súlade s poskytovateľovými dodanými inštalačnými a používateľskými príručkami informačného systému.

# Článok XI

# Preukazovanie schopnosti poskytovať Servisné služby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti Servisnej zmluvy objednávateľovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti informačného systému, pre ktoré je poskytovanie Servisných služieb viazané na poskytnutie Servisných služieb treťou stranou, má zabezpečené poskytovanie Servisných služieb od tretej strany za takých podmienok, aby bol schopný poskytovať servisné služby objednávateľovi v súlade s touto Servisnou zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku upraveného v tomto bode, má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.500,- eur bez DPH (slovom: tisícpäťsto eur), a to za každé jednotlivé porušenie záväzku poskytovateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty.
2. Za preukázateľné dokladovanie objednávateľ bude môcť považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie servisných služieb treťou stranou, a pod.
3. Objednávateľ bude oprávnený priebežne požadovať od poskytovateľa dokladovanie v zmysle bodu 1 a bodu 2 tohto článku všeobecných podmienok pre vybranú časť informačného systému a poskytovateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia požiadavky objednávateľom.

# Článok XII

# Ochrana osobných údajov

V prípade, ak bude objednávateľ poskytovať alebo sprístupňovať poskytovateľovi v súvislosti s plnením podľa tejto zmluvy informácie obsahujúce osobné údaje chránené v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní ich osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je poskytovateľ povinný s objednávateľom **uzatvoriť zmluvu** v zmysle článku 28 ods. 3 všeobecného nariadenia na ochranu údajov.

# Článok XIII

# Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy v zmysle § 373 - § 386 Obchodného zákonníka.
2. Pre vylúčenie pochybností a príkladom platí, že poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy a jeho dodávkou, a to:
   1. vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť informačného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti informačného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácií informačného systému, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto Servisnej zmluvy,
   2. takým spôsobom zapríčinené následné škody, ušlý zisk, straty dát alebo porušenia technických zariadení,
   3. škody vzniknuté iným nedovoleným konaním, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy,
   4. škody spôsobené na majetku objednávateľa zamestnancami a subdodávateľmi poskytovateľa pri plnení tejto Servisnej zmluvy.

# Článok XIV

# Ukončenie Servisnej zmluvy

1. Servisná zmluvy zaniká:

a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,

b) písomnou dohodou zmluvných strán,

c) odstúpením od Servisnej zmluvy,

d) výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ povinný objednávateľovi po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce zo Servisnej zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

1. Odstúpiť od Servisnej zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou alebo v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Servisnej zmluvy druhou zmluvnou stranou v prípadoch, ak to upravuje všeobecne záväzný právny predpis alebo Servisná zmluva (napr. v zmysle § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť v písomnej forme doručené na adresu druhej zmluvnej strany.
2. Za nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie Servisnej zmluvy, okrem porušení Servisnej zmluvy upravených v Servisnej zmluve a/alebo v všeobecných podmienkach ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v Servisnej zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od Servisnej zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.
3. Ukončením Servisnej zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení Servisnej zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie Servisnej zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Servisnej zmluvy.

# Článok XIV

# Záverečné ustanovenia

1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej zmluvnej strane (ďalej len „písomnosti“) musia byť doručené, ak Servisná zmluva neustanovuje inak v písomnej forme:

a) v listinnej podobe prostredníctvom pošty doporučene s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky,

b) osobne do sídla druhej zmluvnej strany alebo

c) elektronicky formou e-mailu, a to pri objednávaní Objednávkových služieb a pri bežnej komunikácii zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.

1. V prípade, ak je to účelné a potrebné, objednávateľ sprístupní poskytovateľovi v mieste poskytovania Servisných služieb na dobu a pre účel poskytovania Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy a všeobecných podmienok nevyhnutný počet licencií na použitie softvéru, ktorý má objednávateľ v užívaní.
2. Servisná zmluva a tieto podmienky sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom.
3. Všetky spory zo zmluvy a týchto podmienok alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou budú riešené s konečnou platnosťou vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
4. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v Servisnej zmluve a týchto podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
5. Komunikácia medzi objednávateľom a poskytovateľom vrátane zmluvnými stranami vytvorenej písomnej dokumentácie sa bude v priebehu trvania Servisnej zmluvy uskutočňovať výhradne v slovenskom a/alebo českom jazyku.