Zmluva č. C-NBS1-000-101-406

o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení rozvoja a prevádzky

IS Service Desk

*uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov*

(ďalej len „Servisná zmluva“)

medzi:

# Zmluvné strany

**Objednávateľ:**

Názov: **Národná banka Slovenska**

Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Zastúpený: <vyplní VO>

IČO: 30 844 789

DIČ: 2020815654

IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie: Národná banka Slovenska

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

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

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

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

a

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno: <**vyplní uchádzač**>

Sídlo: <vyplní uchádzač>

Zastúpený: <vyplní uchádzač>

IČO: <vyplní uchádzač>

DIČ: <vyplní uchádzač>

IČ DPH: <vyplní uchádzač>

Bankové spojenie: <vyplní uchádzač>

Číslo účtu (IBAN): <vyplní uchádzač>

Zapísaný: <vyplní uchádzač>

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne označení ako „zmluvné strany“)

### **Preambula**

# Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil oznámením č. <vyplní VO>, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. <vyplní VO> dňa <vyplní VO>, nadlimitnú zákazku podľa § 66 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“) s názvom *„Služby prevádzky, údržby a rozvoja pre servisdeskový informačný systém na SW platforme CA Service Desk Manager“*.

# Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto Servisnú zmluvu.

# Pre účely tejto Servisnej zmluvy informačným systémom Service Desk je informačný systém, ktorého funkcionality boli dodané NBS na základe Zmluvy o dielo E-809.10.1000.00 na dodávku systému Servis Desk, Zmluvy č. E-809.10.1001.00 o poskytovaní služieb Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory a Implementačných služieb pri zabezpečení prevádzky systému Service Desk, Zmluvy o dielo č. E -809.10.1003.00 na dodávku rozšíreného IS Service Desk o modul pre podporu procesu riadenia zmien a modul pre podporu procesu správy problémov a Zmluvy č. E-809.10.1004.00 o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky systému Service Desk (ďalej len „informačný systém“).

# Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci touto Servisnou zmluvou zabezpečuje služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému za účelom jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úpravy funkcionalít a tiež zabezpečenia interoperability so všetkými inými informačnými systémami s ktorými je IS Service Desk integrovaný (Active Directory, MS SCCM, VMware, HPiMS, MS Project, Report Server, IS PAM, IS FINU/HRO).

# Objednávateľ prevádzkuje IS Service Desk postavený na softwarovom produkte CA Service Manager spoločnosti Broadcom vo verzii 17.2. pričom používa nasledujúce moduly: a) Incident management, b) Request fulfillment, c) Konfiguračný management, d) Knowledge Management, e) Change Management, f) Problem management a g) Komunikačné rozhranie.

# Článok I

# Predmet zmluvy

* 1. Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaväzuje zabezpečiť prevádzkyschopnosť informačného systému. Predmet zmluvy pozostáva z dvoch vzájomne súvisiacich činností:
  + údržba a podpora informačného systému, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzkyschopnosť informačného systému,
  + ďalšia úprava, ktorá zahŕňa modernizáciu alebo rozširovanie funkčnosti podľa požiadaviek objednávateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas odovzdať predmet Servisnej zmluvy objednávateľovi a objednávateľ sa zaväzuje predmet Servisnej zmluvy alebo jeho časť prevziať a zaplatiť poskytovateľovi cenu podľa článku IV Servisnej zmluvy.

* 1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať služby:
     1. Podpora
     2. Údržba
     3. Konzultácie na pracovisku objednávateľa
     4. Školenia
     5. Implementácia
     6. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán)
     7. Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového dodávateľa)

(spolu ďalej len „Servisné služby” pre informačný systém, a v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 - Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy (ďalej len „Príloha č. 2“) tejto Servisnej zmluvy a príslušnými objednávkami vystavenými v súlade s touto Servisnou zmluvou a jej všetkými prílohami.

* 1. Poskytovateľ potvrdzuje, že je partnerom spoločnosti Broadcom a zaväzuje sa byť týmto partnerom počas trvania tejto Servisnej zmluvy a je týmto oprávnený poskytovať služby súvisiace s produktom CA Service Desk Manager. Porušenie záväzku podľa tohto bodu zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.

# Článok II

# Termín a čas poskytovania Servisných služieb

* 1. Termíny plnenia:

a) služby Podpora a Údržba podľa článku I bod 1.2.1. a 1.2.2. (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú sa priebežne počas celej platnosti zmluvy,

b) služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia, Podpora SW tretích strán a Doplnkové služby podľa článku I bod 1.2.3 až 1.2.7. (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavenej v súlade s touto Servisnou zmluvou.

* 1. Začiatok poskytovania Servisných služieb je deň nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
  2. Čas poskytovania Servisných služieb, termíny Servisných služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
  3. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nie je spôsobené činnosťou poskytovateľa alebo poskytovateľovým zavinením, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou zmluvných strán, najviac však o dobu omeškania nezavineného poskytovateľom.
  4. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb sa uplatní postup zadania objednávky a spôsob jej potvrdenia podľa Prílohy č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
  5. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb je objednávateľ oprávnený používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
  6. Poskytovateľ sa zaväzuje z pohľadu dodržiavania podmienok poskytovaných Paušálnych služieb písomne vyhodnotiť poskytnuté Paušálne služby objednávateľovi spolu s ich zoznamom, a to za každý kalendárny mesiac trvania tejto Servisnej zmluvy. Toto vyhodnotenie a tento zoznam dodá objednávateľovi prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za mesiac v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

# Článok III

# Miesto plnenia Servisnej zmluvy

* 1. Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.
  2. Ďalším miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nasledujúce miesto objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Kopčianska 92, Bratislava, Slovenská republika (ZTP).
  3. Ak to technické podmienky umožňujú, tak prednostne platí, že poskytovateľ poskytuje Paušálne služby a služby Implementácia prostredníctvom vzdialeného prístupu zabezpečeného sieťového VPN spojenia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa i so vzdialeným prístupom k informačným technológiám a sieti objednávateľa v zmysle článku V Prílohy č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve ako aj v zmysle platných predpisov a štandardov objednávateľa, ktoré poskytovateľovi zabezpečí oprávnená osoba objednávateľa počas celej doby trvania podpory prevádzky informačného systému.

# Článok IV

# Ceny za poskytované Servisné služby a ich platobné podmienky

* 1. Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačného systému podľa článku I bod 1.2. (1.2.1. až 1.2.7.) tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 4 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Príloha č. 4“). Ceny za poskytovanie Servisných služieb sú maximálne a zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb vrátane dopravy. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy ceny podľa Prílohy č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
  2. Poskytovateľ bude fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac, a to spätne, najneskôr do 14 kalendárnych dní nasledujúcich po mesiaci, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
  3. Poskytovateľ bude fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom a potvrdení Výkazu o rozsahu poskytnutých služieb prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory v súlade s Prílohou č. 3 tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
  4. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa obsahujúcej minimálne údaje v zmysle vzoru objednávky v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
  5. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa <vyplní uchádzač> na e-mailovú adresu objednávateľa [**faktury.ofr@nbs.sk**](mailto:faktury.ofr@nbs.sk) vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.
  6. Ceny sú uvedené bez DPH. <text nasledujúcej vety platí pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač túto vetu odstráni> Faktúry za predmet Servisnej zmluvy budú obsahovať aj vyčíslenie DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu splnenia predmetu Servisnej zmluvy.
  7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
  8. Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Servisnej zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy. <text tohto bodu platí len pre domáceho uchádzača, zahraničný uchádzač text tohto bodu odstráni>
  9. <text tohto bodu platí pre zahraničného uchádzača, domáci uchádzač text odstráni> Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania Servisnej zmluvy poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania Servisnej zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne písomne informovať.
  10. Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
  11. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

# Článok V

# Zmluvné pokuty k štandardom Servisných služieb

* 1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby **Podpora** uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
* 50,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
* 1% z paušálneho mesačného poplatku bez DPH za službu Podpora za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
  1. V prípade že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby **Údržba** uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných podľa závažnosti:

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

* 1% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
* 2% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.

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

* 0,5% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
* 1% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.

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

* 0,2% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
* 0,5% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
  1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby Údržba uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako:

„Zásadný incident“ viac ako 2-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 3-krát za rok, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa a poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 15.000,-eur bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry poskytovateľovi.

„Závažný incident“ viac ako 3-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 5-krát za rok, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa a poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,-eur bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry poskytovateľovi.

* 1. V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby pri poskytnutí Servisných služieb Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácie alebo Doplnkových služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny plnenia príslušného záväzku bez DPH za daný typ Servisnej služby za každý začatý deň omeškania.
  2. V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením Servisných služieb Podpory SW tretích strán uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z príslušnej ceny Podpory SW tretích strán bez DPH, s ktorou je v omeškaní za každý začatý deň omeškania.
  3. V prípade omeškania platby za predmet plnenia má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.

# Článok VI

# Doba trvania Servisnej zmluvy

* 1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy s možnosťou jej predĺženia o 12 mesiacov – Opcia 1 a následne ešte o ďalších 12 mesiacov – Opcia 2.
  2. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu 1 a Opciu 2 (Opcia 1 a Opcia 2 ďalej spolu ako „Opcie“) u poskytovateľa na ďalšie poskytovanie Servisných služieb za rovnakú cenu, v rozsahu a za rovnakých podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve. Uplatnenie Opcie 1 a Opcie 2 predstavuje predĺženie trvania tejto Servisnej zmluvy spolu o ďalších 24 mesiacov. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby podľa tejto Servisnej zmluvy, na ktoré si objednávateľ uplatnil Opciu 1 a Opciu 2.
  3. Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť si Opciu na ďalšie obdobie poskytovania Servisných služieb, pričom Opcia 1 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy uvedeného v bode 6.1. tohto článku Servisnej zmluvy a Opcia 2 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy po uplatnení Opcie 1.
  4. V prípade neuplatnenia Opcie 1 a/alebo Opcie 2 zo strany objednávateľa táto Servisná zmluva zaniká splnením všetkých práv a povinností vyplývajúcich z predmetu plnenia uvedeného v článku I tejto Servisnej zmluvy počas doby trvania zmluvného vzťahu.
  5. Pokiaľ sa objednávateľ rozhodne využiť právo z Opcie, je povinný tak urobiť písomným oznámením o uplatnení Opcie doručeným poskytovateľovi.
  6. Takýmto písomným oznámením poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať Servisné služby podľa podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve.
  7. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť zmluvnú pokutu, ak poskytovateľ nedodrží záväzok poskytovať Servisné služby v súlade s Opciou 1 a/alebo Opciou 2 uplatnenými objednávateľom podľa tejto Servisnej zmluvy vo výške 50 000,- eur bez DPH.

# Článok VII

# Práva duševného vlastníctva

* 1. Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy poskytnuté plnenie, alebo jeho časť, môže mať povahu, prípadne môže zahŕňať jedno alebo viac autorských diel podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov ( ďalej len „Autorský zákon“). Autorské dielo na účely tejto Servisnej zmluvy je najmä, ale nie len počítačový program vrátane všetkých jeho súčastí, všetky druhy dokumentácie, zdrojový, strojový kód, databázy, a to ako celok alebo jednotlivé časti, ktoré boli vytvorené alebo ktorých vytvorenie bolo poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely predmetu plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy bez ohľadu na ich verziu (ďalej ktorékoľvek z nich len „Autorské dielo“). Servisné služby, ktorých výsledkom bude autorské dielo, sú poskytované na základe špecifických požiadaviek objednávateľa. Účelom úpravy autorských práv je vylúčenie akejkoľvek závislosti objednávateľa od poskytovateľa alebo tretích strán pri akomkoľvek použití a nakladaní s predmetom plnenia, ktoré má povahu autorského diela v autorskoprávnom rozsahu.
  2. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva majetkové práva autora k dielu vytvorenému a dodanému na základe tejto Servisnej zmluvy a žiadna tretia osoba nie je oprávnená vykonávať majetkové práva autora k Autorskému dielu. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práva, aby zodpovedali jeho vyhláseniam a spôsobu nakladania s nimi podľa tejto Servisnej zmluvy a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávateľovi tým vznikla.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že na akékoľvek a všetky Autorské diela vytvorené poskytovateľom v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy, poskytovateľ udeľuje objednávateľovi výhradnú, počas celej doby trvania majetkových práv, územne, vecne neobmedzenú a v cene za poskytnutie servisných služieb splatnú licenciu. Licencia zahŕňa všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Pre vylúčenie pochybností licencia zahŕňa právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela, začlenenia do iných diel alebo iný zásah do diela), vrátane v rovnakom rozsahu výkonu autorských práv k strojovým a zdrojovým kódom najmä právo ich kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania a začleňovania do iných diel, a to prostredníctvom objednávateľa alebo tretej osoby. Poskytovateľ nie je oprávnený využívať dielo alebo ktorúkoľvek jeho časť diela pre vlastné produkty a služby, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený udeliť sublicenciu tretím osobám. Licencia je účinná dňom odovzdania diela. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy bez odovzdania diela alebo jeho časti je licencia udelená v súlade s touto Servisnou zmluvou dňom ukončenia Servisnej zmluvy.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servisné služby pre IS Service Desk tak, aby zmeny a úpravy IS Service Desk vykonané v rámci poskytovania servisných služieb nezasahovali do autorských práv tretích osôb.
  5. Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania Servisnej zmluvy poskytne objednávateľovi všetky a úplné komentované zdrojové kódy k informačnému systému vytvorené alebo zmenené na základe Servisnej zmluvy. Uvedeným nie je dotknuté právo objednávateľa kedykoľvek požiadať o vydanie všetkých zdrojových kódov alebo ktoréhokoľvek z nich. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy táto povinnosť vzniká dňom požiadania objednávateľa o ich vydanie.
  6. Vlastníkom veci, prostredníctvom ktorej je dielo vytvorené, sa stáva objednávateľ odovzdaním diela.
  7. Predmetom plnenia v zmysle tejto zmluvy je právo používať a zabezpečiť podporu:
     1. počítačových programov, vytvorených nezávisle od informačného systému, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW) a ich použitie je súčasťou plnenia Servisnej zmluvy alebo sa počas jej trvania ukáže ako nevyhnutné,
     2. open source počítačových programov, vytvorených nezávisle od informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistentný open source SW) a ich použitie je súčasťou plnenia Servisnej zmluvy alebo sa počas jej trvania ukáže ako nevyhnutné (preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW a preexistentný open source SW ďalej spolu ako „preexistentný SW“),
     3. špecifikácia preexistentných SW tejto Servisnej zmluvy tvoria Prílohu č. 4 Servisnej zmluvy. V prípade, že pri plnení Servisnej zmluvy vznikne potreba použitia iných preexistentných SW neuvedených v Prílohe č.4, je možné ich použiť len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa s jeho použitím a licenčnými podmienkami. V prípade, ak sú s použitím preexistentným SW spojené licenčné poplatky je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve.
  8. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy bude musieť použiť preexistentný SW súčasťou plnenia bude oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade so štandardnými licenčnými podmienkami. Pre akceptáciu počítačového programu je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
     1. Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia Servisnej zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
     2. Ide o „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie.
  9. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných proprietárnych a open source SW v rámci poskytovania Servisných služieb a predložiť objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
  10. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami preexistentných SW, ktoré budú súčasťou informačného systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole vykonávanej v rámci služby Podpora a/alebo Údržba zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.

# Článok VIII

# Audit, poistenie a kľúčoví experti

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti, technického riešenia, kapacít a dodržiavanie poskytovania Servisných služieb v súlade so zmluvnými požiadavkami Objednávateľa, prípadne poskytnúť Objednávateľovi výstupy z takýchto auditov, vykonaných nezávislým audítorom. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi alebo ním poverenému vykonávateľovi auditu potrebnú súčinnosť, vrátane všetkých informácií, ktoré si audit bude vyžadovať, najmä dokumentácie preukazujúce skutočné technické a prevádzkové vlastnosti riešenia, dokumentácie prevádzkových postupov a organizačného zabezpečenia prevádzky, nevyhnutného fyzického prístupu do priestorov, kde je zabezpečená podpora alebo prevádzka riešenia, záznamov z prevádzky (listinná alebo elektronická podoba). Poskytovateľ sa zaväzuje viesť relevantné záznamy o prevádzke a výpadkoch systému. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť realizáciu odporúčaní (zabezpečiť nápravu zistení) auditu v rozsahu a stanovenej lehote odsúhlasenej objednávateľom a poskytovateľom.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje mať najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy uzatvorené poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu s minimálnou poistnou sumou vo výške 500.000,- eur (slovom päťstotisíc eur). Poistením musia byť kryté nároky všeobecnej zodpovednosti za škodu na veciach a na zdraví, vrátane ušlého zisku, spôsobené pri výkone činností poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy spôsobenej objednávateľovi alebo tretím osobám. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy objednávateľa splnenie povinnosti podľa tohto bodu Servisnej zmluvy. Poistnú zmluvu v zmysle tohto bodu Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný udržať v trvaní (platnosti) až do dňa skončenia tejto Servisnej zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby prostredníctvom kľúčových expertov, t.j. fyzické osoby označené poskytovateľom, prostredníctvom ktorých poskytovateľ ako uchádzač preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Servisná zmluva a ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy.
  4. Po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa a iba na základe uzatvorenia písomného dodatku k tejto Servisnej zmluve môže poskytovateľ na vykonanie predmetu Servisnej zmluvy použiť iných kľúčových expertov než kľúčových expertov uvedených v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorí spĺňajú požiadavky, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy a za predpokladu, že taká zmena nebude mať za následok navýšenie ceny Servisných služieb podľa článku IV tejto Servisnej zmluvy. Za účelom zmeny v osobe kľúčového experta je poskytovateľ povinný doručiť objednávateľovi žiadosť o zmenu v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorá musí obsahovať identifikačné údaje navrhovaného kľúčového experta, ktorý by mal zastávať kľúčové úlohy pri vykonávaní predmetu tejto Servisnej zmluvy alebo jeho časti alebo iného plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy.
  5. Poskytovateľ je povinný priložiť k žiadosti podľa bodu 8.4. tejto Servisnej zmluvy doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa bodu 8.3. tejto Servisnej zmluvy, nové znenie Prílohy č. 7 tejto Servisnej zmluvy a návrh písomného dodatku tejto Servisnej zmluvy, týkajúci sa zmeny kľúčového experta.

# Článok IX

# Ochrana osobných údajov

* 1. 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 § 28 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

# Článok X

# Vyššia moc

* 1. Za porušenie zmluvy sa nepovažuje, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nie je schopná plniť svoje záväzky z dôvodov vyššej moci. Pod pojmom vyššia moc sa rozumie akákoľvek nepredvídateľná udalosť, ktorá je nezávislá od vôle zmluvných strán a jej následky sa nedajú odvrátiť (napr. požiar, povodeň, zemetrasenie, vojna, celoštátny štrajk, pandémia, nepriaznivé poveternostné podmienky neumožňujúce poskytovanie služieb postupmi podľa tejto zmluvy).
  2. Na požiadanie zmluvnej strany, ktorej boli oznámené okolnosti vyššej moci je povinná dotknutá zmluvná strana predložiť hodnoverný dôkaz. Poskytovateľ je povinný preukázať nepriaznivé poveternostné podmienky písomným potvrdením Slovenského hydrometeorologického ústavu. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, dohodnuté zmluvné termíny sa predlžujú o trvanie vyššej moci a o dobu nevyhnutnú na odstránenie jej priamych následkov.
  3. Tá zmluvná strana, ktorá sa odvolá na vyššiu moc, je povinná oznámiť to druhej zmluvnej strane najneskôr do 5 dní od vzniku tejto skutočnosti, ďalej budú zmluvné strany postupovať podľa Obchodného zákonníka.

# Článok XI

# Záverečné ustanovenia

* 1. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných obchodných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluve.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov informačného systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole vykonávanej v rámci služby Podpora a/alebo Údržba zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
  3. Táto Servisná zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
  4. Pojmy, výrazy, skratky uvedené v Servisnej zmluve a v jej prílohách, pokiaľ z obsahu Servisnej zmluvy nevyplýva niečo iné, majú význam definovaný v Prílohe č. 5 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
  5. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov uvedených v záhlaví tejto Servisnej zmluvy je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
  6. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný tretí pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.
  7. Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto Servisnej zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
  8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto Servisnou zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispejú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
  9. Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
  10. V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
  11. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
  12. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo všeobecných podmienkach majú odchylné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
  13. Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
  14. V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Servisnej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Príslušné ustanovenie Servisnej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
  15. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
  16. Táto Servisná zmluva je vyhotovená a uzavretá v (4) štyroch rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (1) jeden rovnopis. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
  17. Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ berie na vedomie zverejnenie tejto Servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
  18. Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Servisnú zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
  19. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve

Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

Príloha č. 3: Formuláre pre Objednávkové služby

Príloha č. 4: Špecifikácia ceny Servisných služieb

Príloha č. 5: Slovník pojmov

Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 7: Zoznam kľúčových expertov

* 1. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto zmluvou. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto zmluvu.

Za objednávateľa: Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa ................................... V <vyplní uchádzač >, dňa <vyplní uchádzač>

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

<vyplní VO> <vyplní uchádzač>