Zmluva č. C-NBS1-000-111-594

o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS na Správu privilegovaných účtov

*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 verejný obstarávateľ>

IČO: 308 44 789

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>

BIC (SWIFT): <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 verejný obstarávateľ>, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. <vyplní verejný obstarávateľ> dňa <vyplní verejný obstarávateľ>, 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 „*Správa privilegovaných účtov*“.

# 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 sa informačným systémom myslí informačný systém na správu privilegovaných účtov, ktorý je dodaný NBS (ďalej len „dodaný informačný systém“ alebo „systém IS SPÚ“) na základe zmluvy o dielo č. C-NBS1-000-111-591 (ďalej len „zmluva o dielo“), ktorú uzatvorili zmluvné strany súčasne s touto Servisnou zmluvou.

# Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a vnútorných činností pre správu privilegovaných účtov používa dodaný informačný systém a touto Servisnou zmluvou majú byť zabezpečené služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja dodaného informačného systému za účelom jeho riadnej prevádzkyschopnosti a zároveň prípadnej úpravy jeho funkcionalít a tiež zabezpečenia jeho interoperability so všetkými inými informačnými systémami, v prípade, ak je s nimi dodaný informačný systém integrovaný.

# Článok I

# Predmet Servisnej zmluvy

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

Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť, 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. Služba Pohotovosť
		7. Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového dodávateľa)

(spolu ďalej len „Servisné služby” pre dodaný informačný systém), 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.

# Článok II

# Termín a čas poskytovania Servisných služieb

1. Termíny plnenia:

 a) služby Podpora a Údržba podľa článku I bod 1.1.1. a 1.1.2. (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom objednávateľovi poskytujú mesačne,

b) služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia a Doplnkové služby podľa článku I bod 1.1.3 až 1.1.7. (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom objednávateľovi poskytujú na základe vystavenej písomnej objednávky objednávateľa.

1. Začiatok poskytovania Servisných služieb je odo dňa dodania systému IS SPÚ podľa zmluvy o dielo.
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 nebude spôsobené poskytovateľovým zavinením, sa lehota na plnenie primerane predĺži písomnou dohodou zmluvných strán, najmenej 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. 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 a Datacentrum, Kopčianska 92, 851 01 Bratislava
2. 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 dodržiavať 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 dodaného informačného systému.

# Článok IV

# Ceny za poskytované Servisné služby a ich platobné podmienky

1. Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky dodaného informačného systému podľa článku I bod 2 (1.1.1. až 1.1.7.) 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 NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 3 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Príloha č. 3“). Ceny za poskytovanie Servisných služieb 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. 3 tejto Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, 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 a zároveň posledná faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od začiatku príslušného kalendárneho mesiaca a dátumu ukončenia poskytovania Paušálnych služieb bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb k poslednému dňu poskytovania Paušálnych služieb.
3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom. 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 poskytovaním/realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa.
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 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 Servisnej 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.
12. Ceny položiek uvedené v Tabuľke 1, Tabuľke 2 a Tabuľke 3 Prílohy č. 3 Servisnej zmluvy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Položka** | **Popis služby** | **Čo podlieha inflácii** |
| SC 1 | Podpora | Cena mesačného paušálneho poplatku za službu Podpora v eurách bez DPH za mesiac |
| SC 2 | Údržba | Cena mesačného paušálneho poplatku za službu Údržba v eurách bez DPH za mesiac |
| OS 1 | Konzultácie | Cena osobodňa v eurách bez DPH |
| OS 2 | Školenia | Cena osobodňa v eurách bez DPH |
| OS 3 | Implementácia | Cena osobodňa v eurách bez DPH |
| OS 4 | Služba Pohotovosť | Cena jedného víkendu (48 h) služby Pohotovosť |
| DS 1 | Exit služba | Cena osobodňa v eurách bez DPH |
| DS 2 | Konzultácie pre nového poskytovateľa | Cena osobodňa v eurách bez DPH |

možno na žiadosť poskytovateľa navýšiť z dôvodu inflácie, a to každý kalendárny rok nasledujúci po roku, v ktorom uplynie 1 (jeden) rok od účinnosti Servisnej zmluvy, až do doby konca trvania Servisnej zmluvy. Žiadosť je poskytovateľ povinný doručiť objednávateľovi do 15.2. príslušného roku (príklad: Zmluva nadobudne účinnosť 1.9.2025, jeden rok od účinnosti zmluvy je 1.9.2026, nasledujúci rok je 2027, poskytovateľ musí do 15.2.2026 požiadať o navýšenie ceny). Navýšenie ceny z dôvodu inflácie nie je možné vykonať za časové obdobie predchádzajúce roku 2027. Objednávateľ je v prípade splnenia podmienok kladených na poskytovateľovu žiadosť o navýšenie ceny upravených v tomto bode uplatnenej žiadosti poskytovateľa vyhovieť.

1. Paušálne mesačné ceny a ceny za osobodeň je možné zvýšiť iba vtedy, keď inflácia presiahne v jednotlivom roku výšku 3 % a maximálne o čiastku vo výške 8 % ceny mesačného paušálu.
2. Infláciou sa rozumie zverejnená medziročná miera inflácie vyjadrená prírastkom harmonizovaného indexu spotrebiteľských cien pre Eurozónu za 12 mesiacov predchádzajúceho kalendárneho roka, zverejňovaného Štatistickým úradom Európskej únie (<http://ec.europa.eu/eurostat>).
3. Zmena Servisnej zmluvy podľa tohto článku sa vykoná písomne, pričom sa nemusí uzatvoriť písomný dodatok k tejto Servisnej zmluve. Každá zmena podľa tohto článku musí byť písomne potvrdená a odsúhlasená objednávateľom.

# 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:
2. **„zásadný incident“,** tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
* 1.000,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
* 2% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za poskytovanie Servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
1. **„závažný incident“,** tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
* 500,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
* 0,1% z celkového mesačného paušálneho poplatku bez DPH za poskytovanie Servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
1. **„nepodstatný incident“**, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
* 100,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
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, tak sa jedná o podstatné porušenie Servisnej zmluvy a objednávateľ je od nej oprávnený okamžite odstúpiť,

„Závažný incident“ viac ako 3-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 5-krát za rok, tak sa jedná o podstatné porušenie Servisnej zmluvy a objednávateľ je od nej oprávnený okamžite odstúpiť.

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 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 60 mesiacov od začiatku poskytovania Servisných služieb resp. odo dňa dodania systému IS SPÚ podľa zmluvy o dielo.

# Článok VII

# Práva duševného vlastníctva

1. Licenciu k dodanému informačnému systému nadobudol objednávateľ na základe Zmluvy o dielo.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že na základe obchodného konceptu majiteľa autorských práv k dodanému informačnému systému je oprávnený poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy.

# Článok VIII

# Zmena poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne písomne informovať objednávateľa o vzniku akejkoľvek skutočnosti na základe ktorej prestane byť poskytovateľ autorizovaný dodávateľ resp. poskytovateľ Servisných služieb na dodanom informačnom systéme.
2. Ak poskytovateľ prestane byť autorizovaný dodávateľ resp. poskytovateľ servisných služieb na dodanom informačnom systéme, tak táto skutočnosť sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, pričom objednávateľ je oprávnený vykonať zmenu Servisnej zmluvy spočívajúcu v zmene osoby poskytovateľa, a to nahradením pôvodného poskytovateľa (ďalej len "Pôvodný poskytovateľ") novým poskytovateľom v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. Zmenu v osobe poskytovateľa je objednávateľ oprávnený vykonať nahradením pôvodného poskytovateľa subjektom, ktorý ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní k zákazke s názvom „*Správa privilegovaných účtov*“ splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo Verejnom obstarávaní a umiestnil sa na druhom mieste v poradí v rámci Verejného obstarávania (ďalej len "Nový poskytovateľ"). Na vysporiadanie plnení medzi Pôvodným poskytovateľom a objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 4 tohto článku Servisnej zmluvy. Na vysporiadanie plnení medzi Novým poskytovateľom a objednávateľom sa vykonajú primerané úpravy Servisnej zmluvy.
3. Poskytovateľ súhlasí s takouto zmenou Servisnej zmluvy, ak objednávateľ nahradí Pôvodného poskytovateľa Novým poskytovateľom podľa bodu 2 tohto článku Servisnej zmluvy. Poskytovateľ súhlasí s tým, že nadobudnutím účinnosti zmeny v osobe poskytovateľa prestáva byť zmluvnou stranou tejto Servisnej zmluvy a zmluvou stranou tejto Servisnej zmluvy sa stáva Nový poskytovateľ.
4. Pôvodný poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 10 pracovných dní od oznámenia objednávateľa za účelom zmeny Servisnej zmluvy podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy poskytnúť objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie Servisnej zmluvy do okamihu zmeny v osobe poskytovateľa, odovzdať objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením tak, aby nedošlo k vzniku škody alebo inej ujmy objednávateľovi.
5. V prípade omeškania Pôvodného poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodu 4 tohto článku Servisnej zmluvy (neposkytnutie súčinnosti) vzniká objednávateľovi za každý aj začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany Pôvodného poskytovateľa vo výške 100 eur (slovom: sto eur). Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá, a to aj v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

# Článok IX

# Audit a poistenie

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 písomne 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 250.000,- eur (slovom dvestopäťdesiat tisíc 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 záručnej doby predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.

# Článok X

# 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** podľa článku 28 všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

# Článok XI

# Vyššia moc

Za porušenie Servisnej zmluvy sa nepovažuje, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nemôže plniť svoje zmluvné povinnosti z dôvodu prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, celoštátny štrajk, zemetrasenie, záplava, požiar, teroristický útok, havária počas transportu).

Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, zmluvne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť (vis maior). 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. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná strana, voči ktorej sa druhá zmluvná strana dovoláva vyššej moci môže od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak doba trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť presahuje dobu šiestich mesiacov.

# Článok XII

# Záverečné ustanovenia

1. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluve. Odchylné dojednania v Servisnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať dodaný informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov dodaného 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 dodaného 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. 4 - 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, ak adresát odmietne písomnosť prevziať, za deň doručenia sa považuje deň odmietnutia prevzatia písomnosti. V prípade, ak si adresát neprevezme písomnosť v úložnej lehote na pošte, písomnosť sa považuje za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie. V prípade, ak sa písomnosť vráti odosielateľovi s označením pošty „adresát neznámy“ alebo s inou poznámkou podobného významu, za deň doručenia sa považuje deň vrátenia zásielky odosielateľovi.
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. Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
13. 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.
14. 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>.
15. 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.
16. 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 § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
17. 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. 7 a 10 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
18. 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.
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: Špecifikácia ceny Servisných služieb

Príloha č. 4: Slovník pojmov

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Za objednávateľa:** |  | **Za zhotoviteľa:** |
| V Bratislave, dňa .............................. |  | V ................, dňa .............................. |
| ..........................................................................<vyplní verejný obstarávateľ> |  | ........................................................................<vyplní uchádzač> |