Zmluva o poskytovaní služieb Podpory, Údržby, Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a  Implementácie pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO   
č. E-525.10.1015.00 (ďalej „Servisná zmluva“)

# 1. 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, Bratislava

číslo účtu IBAN: SK07 0720 0000 0000 0000 1919

(platí pre tuzemského poskytovateľa)

SK60 0720 0000 0000 0000 2129

(platí pre zahraničného poskytovateľa)

(ďalej len „objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné menu: <vyplní uchádzač>

sídlo: <vyplní uchádzač>

zastúpený: <vyplní uchádzač>

bankové spojenie: <vyplní uchádzač>

číslo účtu IBAN: <vyplní uchádzač>

IČO: <vyplní uchádzač>

DIČ: <vyplní uchádzač>

IČ DPH: <vyplní uchádzač>

registrácia, číslo zápisu: <vyplní uchádzač>

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej objednávateľ a poskytovateľ spolu ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka a výsledkom verejného obstarávania v zákazke s názvom „Podpora a údržba IS FINU/HRO“ oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. <vyplní verejný obstarávateľ >, zo dňa <vyplní verejný obstarávateľ> pod značkou <vyplní verejný obstarávateľ >.) v súlade so zákonom 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“) túto zmluvu o poskytovaní služieb Podpory, Údržby, Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácie IS FINU/HRO pre Národnú banku Slovenska za nižšie uvedených podmienok (ďalej aj „Servisná zmluva“).

**2. Predmet zmluvy**

2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať služby Podpory, Údržby, Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácie (ďalej aj “servisné služby”) pre  IS FINU/HRO (ďalej aj „systém”), a to minimálne v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy a v súlade s touto Servisnou zmluvou.

# 2.2 Súčasťou plnenia predmetu Servisnej zmluvy je aj bezodplatné udelenie licencie, t.j. poskytnutie práva na použitie autorského diela – k výsledku plnenia Servisnej zmluvy   v rozsahu podľa čl. 7 ods. 7.19. tejto Servisnej zmluvy.

# 2.3 Autorské majetkové právo k predmetu tejto Servisnej zmluvy v prípade servisnej služby implementácia prechádza na objednávateľa podpisom preberacieho protokolu podľa Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak sa nevyhotovuje odovzdaním predmetu plnenia.

# 2.4 Objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre služby uvedené v Servisnej zmluve, pre ktoré je takýto rozsah špecifikovaný, to znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovené maximálne rozsahy pre tieto služby, resp. nemusí tieto služby čerpať vôbec.

# 2.5 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté servisné služby zaplatiť dohodnutú cenu v súlade s touto zmluvou.

# 2.6 Poskytovateľ potvrdzuje, že je oprávnený poskytovať služby podľa tejto zmluvy počas jej trvania. Ďalej poskytovateľ potvrdzuje, že jeho subdodávatelia sú oprávnení poskytovať služby podľa tejto zmluvy počas jej trvania.

**3. Cena za poskytované služby**

* 1. Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky systému podľa bodu 2.1 tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
  2. Pre Servisné služby uvedené v tejto zmluve a s použitím dôb odozvy na poskytovanie týchto služieb uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať maximálne ceny v eurách (bez DPH) na nasledujúce 4 (slovom štyri) roky od dátumu účinnosti Servisnej zmluvy podľa cien uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
  3. Ceny podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením tejto Servisnej zmluvy a to najmä cestovné, stravné a ubytovacie náklady ako aj všetky ostatné náklady osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy spojené s realizáciou služby ako aj náklady spojené s vyhotovením dokumentácie.

**4. Platobné podmienky**

* 1. Cenu za poskytovanie služieb **Podpora a Údržba** pri zabezpečení prevádzky systému podľa ustanovení bodov 1 a 2 Prílohy č. 1tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške stanoveného mesačného paušálneho poplatku v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 15.-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Objednávateľ je povinný uhradiť mesačný paušálny poplatok do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
  2. Cena za poskytovanie služby **Implementácia** bude vypočítavaná ako násobok ceny za jednu osobohodinu stanovenej v Prílohe č. 2 a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Implementácia. Cenu za poskytovanie služby Implementácie pri zabezpečení prevádzky systému podľa ustanovení bodu 3 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať na základe preberacieho protokolu podpísaného poskytovateľom a objednávateľom, ktorého Prílohou bude akceptačný protokol spracovaný objednávateľom. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 5-tich kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
  3. Cena za poskytovanie služby **Školenie** bude vypočítavaná ako násobok ceny za jednu osobohodinu stanovenej v Prílohe č. 2 a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Školenie. Cenu za poskytovanie služby Školenie, pri zabezpečení prevádzky systému podľa ustanovení bodu 4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať do 5-tich kalendárnych dní po realizácii školenia poskytovateľom na základe priloženej prezenčnej listiny účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom vykonanie školenia v požadovanej kvalite. Prezenčná listina musí byť súčasťou vystavenej faktúry vystavenej objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
  4. Cena za poskytovanie služby **Konzultácia na pracovisku objednávateľa** bude vypočítavaná ako násobok ceny za jednu osobohodinu stanovenej v Prílohe č. 2 a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa. Cenu za poskytovanie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa pri zabezpečení prevádzky systému podľa ustanovení bodu 5 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať do 5-tich kalendárnych dní po realizácii konzultácie objednávateľom na základe priloženého výkazu prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnej listiny účastníkov konzultácie, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom vykonanie konzultácie v požadovanej kvalite. Výkaz prác a prezenčná listina musia byť súčasťou vystavenej faktúry vystavenej poskytovateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
  5. 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.
  6. 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 zaručeným 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.
  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.

###### 5. Čas poskytovania a podmienky realizácie Servisných služieb

* 1. Čas počas ktorého sú služby Podpora, Údržba a Konzultácia na pracovisku objednávateľa poskytované je stanovený v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 23.00 hod. v pracovných dňoch a v dňoch pracovného voľna, resp. pracovného pokoja, ktoré sú pracovnými dňami platobného systému TARGET2, ak v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy nie je uvedené inak.
  2. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania služby Podpora a služby Údržba bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu prevádzkových incidentov poskytnutý objednávateľom (ďalej aj „IS Service Desk“), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
  3. Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby v súlade a v termínoch uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
  4. Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov a lehote služby ako je uvedené v Prílohe č. 1. Poverená osoba objednávateľa zaeviduje požiadavku na inú dobu odozvy alebo lehotu služby prostredníctvom systému IS Service Desk.
  5. Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, aplikačného programového systému na zaznamenávanie prevádzkových incidentov, telefónu, faxu a elektronickou poštou v súlade s Prílohou č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
  6. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi služby Školenie, Implementácia a Konzultácie na pracovisku objednávateľa na základe objednávateľom zaslanej písomnej objednávky počas doby platnosti tejto Servisnej zmluvy.
  7. Objednávateľ sa zaväzuje, že za účelom poskytovania Servisných služieb poskytne Poskytovateľovi zapožičanie na dobu poskytovania Servisných služieb štyri licencie Systému SAP, dve typu Developer užívateľ a dve licencie Professional užívateľ pre osoby poskytovateľa určené na plnenie Servisnej zmluvy, ktorým bude podľa potreby zriadený prístup do testovacieho a produkčného prostredia objednávateľa.

**6. Miesto plnenia zmluvy**

* 1. Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa a sídlo poskytovateľa uvedené v bode 1 tejto Servisnej zmluvy.

Testovacie a produkčné prostredie systému je umiestnené v sídle objednávateľa a vývojové prostredie systému je umiestnené v sídle poskytovateľa a/alebo objednávateľa.

* 1. Činnosti vykonávané poskytovateľom v sídle poskytovateľa v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä:

6.2.1 zmeny, úpravy systému a ich interné testovanie vo vývojovom prostredí systému,

6.2.2 uvoľňovanie zmien do testovacieho prostredia systému,

6.2.3 analýza prevádzkových incidentov systému vo vývojovom prostredí systému.

* 1. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť a sprístupňuje pre poskytovateľa Systém SAP v sídle poskytovateľa pre zabezpečenie vykonávania činností uvedených v bode 6.2.
  2. Činnosti vykonávané poskytovateľom v sídle objednávateľa v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä:
     1. analýza prevádzkových incidentov systému v testovacom resp. produkčnom prostredí systému.
  3. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení systému v súlade s Prílohou 1, bod.1.6 tejto Servisnej zmluvy.

**7. Povinnosti poskytovateľa**

* 1. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom Poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  2. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, faxových číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie servisu v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom Poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  3. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení poverených osôb Poskytovateľa, ktoré budú poskytovať Servisné služby, okrem osôb určených na plnenie Servisnej zmluvy uvedených v prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom Poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  4. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení povereného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa oprávneného(ých) podpisovať dokumenty podľa prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy . Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
  5. Poskytovateľ je povinný na svoje náklady vymeniť osoby poskytovateľom určené na plnenie Servisnej zmluvy podieľajúceho sa na poskytovaní Servisných služieb na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nedbalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu.
  6. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie  Servisných služieb,  za prípadné škody a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám. Poverenie poskytovateľa plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy treťou stranou môže byť len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
  7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby všetci používatelia systému inštalovaného v mieste poskytovateľa boli definovaní a týmto bol pridelený identifikačný názov pre prístup do systému. poskytovateľ nie je oprávnený umožniť prístup k systému pod jedným identifikačným názvom viac užívateľom. Poskytovateľ je povinný odovzdať objednávateľovi na vyžiadanie zoznam všetkých definovaných užívateľov poskytovateľa definovaných v systéme a predloží objednávateľovi prehlásenie každého definovaného užívateľa o dodržiavaní podmienok pre systém a o dodržovaní mlčanlivosti podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy.
  8. Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do systému v súlade s Prílohou č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
  9. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať odstraňovanie incidentov a vykonávať zmeny a rozšírenia Systému v zmysle ich definície v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy jednou z nasledujúcich foriem v tomto poradí:

7.9.1 využitím SAP Notes s použitím nástroja SAP Notes Assistant a/alebo prostredníctvom Support Packages s použitím nástroja ABAP Support Package manager,

7.9.2 prostredníctvom prístupu k riešeniu incidentov systému navrhnutým SAP prostredníctvom SAP Support portálu,

7.9.3 prostredníctvom úprav zákazníckych objektov alebo modifikovaných štandardných objektov osobami poskytovateľa určenými na plnenie Servisnej zmluvy.

V odôvodnených prípadoch poskytovateľ môže navrhnúť alternatívne riešenie zmien a rozšírení systému.

* 1. Poskytovateľ v rámci služby Podpora raz za 12 mesiacov vyhodnotí dostupné aktualizácie systému SAP a navrhne objednávateľovi ich implementáciu alebo neimplementáciu do systému.
  2. Poskytovateľ je povinný z vlastnej iniciatívy vyhľadávať legislatívne zmeny a upozorňovať na tieto zmeny objednávateľa v dostatočnom predstihu vopred, tak aby implementácia takejto legislatívnej zmeny bola vykonaná pred jej účinnosťou
  3. Poskytovateľ je povinný z vlastnej iniciatívy vyhľadávať relevantné SAP Notes poskytnuté poskytovateľom systému SAP riešiace príslušné legislatívne zmeny..
  4. Poskytovateľ je povinný bezodkladne vykonať rámcovú analýzu riešenia tejto legislatívnej zmeny a najneskôr v termíne do 15 pracovných dní predložiť objednávateľovi návrh spôsobov riešenia predmetnej legislatívnej zmeny.

V prípade legislatívnych zmien, ktoré sa dajú realizovať nastavením systému Poskytovateľ bezodkladne vytvorí predbežnú analýzu spôsobu realizácie legislatívnej zmeny a dopadu danej zmeny na systém, ktorú predloží objednávateľovi na odsúhlasenie.

* 1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prístup k systému inštalovaného v mieste poskytovateľa pre poverené osoby objednávateľa v súlade s Prílohou 4 tejto Servisnej zmluvy na vykonanie činností potrebných pre zabezpečenie prevádzky systému.
  2. Poskytovateľ do 10 kalendárnych dní od skončenia predchádzajúceho kalendárneho mesiaca predloží objednávateľovi správu „Mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory“, ktorej vzor je uvedený v Prílohe č.3 tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje počas trvania tejto zmluvy mať v platnosti certifikát systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001, alebo ekvivalent, resp. zavedené opatrenia na zabezpečenie kvality podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu ak poskytovateľ nemal možnosť získať príslušný certifikát v určených lehotách vo verejnom obstarávaní.
  4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť počas trvania zmluvy, aby sa v rámci odbornej študijné praxe v trvaní najmenej jeden mesiac na plnení na základe tejto Servisnej zmluvy podieľal aspoň jeden študent vysokoškolského štúdia v odbore informačných technológií alebo ďalších príbuzných odborov. Splnenie podmienky poskytovateľ doloží písomným potvrdením poskytovateľa o vykonaní odbornej študijnej praxe s uvedením mena študenta vrátane jeho študijného odboru. Písomné potvrdenie podľa predchádzajúcej vety predloží poskytovateľ objednávateľovi bezodkladne po ukončení študijnej praxe alebo do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti objednávateľa.
  5. Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy poskytovateľom, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi ku dňu podpisu preberacieho protokolu, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), výhradnú a bezodplatnú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorského zákona v znení zákona č. 125/2016 Z.z., ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise protokolu o splnení a dokončení každého diela podľa zmluvy povinný dodať objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Licencia je udelená na spôsob použitia diela nevyhnutný na dosiahnutie účelu zmluvy, ktorý zmluva sleduje.
  6. Poskytovateľ poskytne bezodplatne a bezodkladne na vyžiadanie objednávateľovi aktuálnu verziu komentovaných zdrojových kódov k autorskému dielu.
  7. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým poskytovateľom podľa zmluvy, poskytovateľ sa zaväzuje :
     1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie (a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie (b) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
     2. poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
     3. nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

**8. Osobitné záväzky poskytovateľa**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že realizáciu diela bude vykonávať prostredníctvom osôb určených na plnenie Servisnej zmluvy uvedených v prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy. V prípade zmeny osoby určenej na plnenie Servisnej zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje, že nová osoba určená na plnenie Servisnej zmluvy bude spĺňať minimálne požiadavky stanovené v súťažných podkladov na zákazku, ktorej výsledkom bolo uzatvorenie tejto Servisnej zmluvy. Za účelom overenia týchto skutočností sa poskytovateľ zaväzuje predložiť objednávateľovi príslušné doklady novej osoby určenej na plnenie Servisnej zmluvy pred vykonaním zmeny tejto osoby. Nová osoba určená na plnenie Servisnej zmluvy môže začať participovať na plnení Servisnej zmluvy až po kontrole predložených dokladov a odsúhlasení objednávateľa.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho osoby určené na plnene i Servisnej zmluvy konajúci 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, s ktorými ich objednávateľ vopred preukázateľne oboznámil a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zástupcov objednávateľa.
  3. Poskytovateľ je povinný umožniť objednávateľovi, aby každú inštaláciu systému sprístupneného objednávateľom v mieste poskytovateľa raz za štvrťrok preskúmal, teda aby zistil počet definovaných používateľov, počet inštalácií a zistil rozsah použitia systému. Po skončení kalendárneho štvrťroku poskytovateľ zaistí prostredníctvom nástroja, ktorý je súčasťou Systému SAP, aby každá inštalácia vyprodukovala informácie, ktoré sú určujúce pre zistenie rozsahu užívania systému v rámci každej inštalácie systému. Tieto informácie obsahujú predovšetkým pomenovanie inštalácie a použité moduly, počet užívateľov jednotlivých modulov systému. Poskytovateľ je povinný túto informáciu na požiadanie objednávateľa na začiatku každého štvrťroku zaslať v listinnej podobe objednávateľovi. Objednávateľ má právo skontrolovať pri každej inštalácii v pracovné dni od 7:30 do 17:00 h súčasné užívacie hodnoty a príslušné výtlačky vyhotoviť sám za prítomnosti zástupcu poskytovateľa.
  4. Poskytovateľ môže k jednej produktívnej inštalácii objednávateľa zriadiť najviac štyri ďalšie testovacie inštalácie, pričom musí dodržať nižšie uvedené inštrukcie/pokyny. Zariadenie pre spracovanie a uchovávanie dát testovacej inštalácie, ktorá prináleží danej produktívnej inštalácii objednávateľa, musí byť inštalované v mieste produktívnej inštalácie objednávateľa alebo u poskytovateľa. Výrobca hardware, operačného systému a databázy testovacej inštalácie musí byť zhodné s výrobcom hardware, operačným systémom a databázou príslušnej produktívnej inštalácie. Testovacie inštalácie môžu byť používané len pre testovacie účely poskytovateľa, na vývoj Systému SAP, realizáciu zmien a rozšírení systému pre objednávateľa a na vykonávanie údržby a servisu systému pre objednávateľa v rámci realizácie predmetu tejto Servisnej zmluvy. Produktívne využitie testovacej inštalácie treťou stranou, testovanie treťou stranou alebo školenie tretej strany pomocou testovacej inštalácie nie sú povolené. Vytváranie programov, ich zmeny a vlastný vývoj prostredníctvom ABAP Development Workbench je považované za produktívne využitie inštalácie. Poskytovateľ však môže vytváranie programov premiestniť do povoleného počtu testovacích inštalácií. Počet užívateľov testovacej inštalácie nesmie byť väčší než počet užívateľov produktívnej inštalácie, ktorej je testovacia inštalácia priradená.
  5. Typ počítača a operačného systému, ktoré sa poskytovateľ rozhodne používať pri realizácii Servisných služieb v rámci svojich inštalácií, nemajú vplyv na hodnotu užívacích práv. Funkčnosť systému je však čiastočne závislá na tom, že systém je používaný spoločne s inými komponentmi systému alebo s určitými verziami cudzích počítačových programov (napr. operačnými systémami, databázami). Typ počítača, operačného systému a databázy musí byť preto schválený poskytovateľom Systému SAP. Všetky zariadenia pre spracovanie dát (napr. pevné disky, centrálne jednotky, počítače), na ktorých je Systém SAP celkom alebo čiastočne, krátkodobo alebo trvalo skopírovaný, sa musia nachádzať v priestoroch poskytovateľa a/alebo v priestoroch objednávateľa.
  6. Na dodanie nosičov Systému SAP, Sprievodnej dokumentácie a Ostatných náležitostí patriacich k Systému SAP, sa vzťahujú ustanovenia § 512 a 513 Obchodného zákonníka. Sprístupnenie Systému SAP, Sprievodnej dokumentácie a Ostatných náležitostí patriacich k Systému SAP, musí byť poskytovateľom potvrdené písomne. Poskytovateľ nie je oprávnený meniť alebo odstraňovať záznamy o autorskom práve poskytovateľa Systému SAP ani SAP SEAG.
  7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii systému zaznamená všetky zmeny a rozšírenia vykonané v Systéme SAP. Poskytovateľ udeľuje objednávateľovi oprávnenie sprístupniť poskytovateľovi Systému SAP dokumentáciu so zmenami a rozšíreniami vykonanými v Systéme SAP, pokiaľ o to poskytovateľ Systému SAP požiada. Poskytovateľ Systému SAP na základe takto sprístupnenej dokumentácie nezískava žiadne užívacie práva k uvedeným zmenám a rozšíreniam.
  8. SAP Support Portal môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované poskytovateľom Systému SAP a poskytovateľ Systému SAP nezodpovedá za ich správnosť alebo vhodnosť. Informácie tretích strán sú v SAP Support Portal explicitne označené ako informácie tretích strán. Poskytovateľ je povinný skontrolovať správnosť informácií tretích strán skôr, ako ich aplikuje pri realizácii Servisných služieb v zmysle tejto servisnej zmluvy. V prípade, že poskytovateľ pri poskytovaní servisných služieb použije informácie tretích strán, je povinný o tejto skutočnosti informovať objednávateľa.
  9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať   
     do testovacieho alebo produkčného prostredia systému pod jedným identifikačným názvom.
  10. Poskytovateľ podpisom tejto Servisnej zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení Servisnej zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Za splnenie tejto povinnosti zodpovedá poskytovateľ aj u subdodávateľa.
  11. Poskytovateľ je povinný na požiadanie Objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých plní Servisnú zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby Objednávateľ mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.
  12. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 8.10 tohto článku Servisnej zmluvy a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
  13. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny. Plnenie predmetu Servisnej zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje poskytovateľa povinnosti a zodpovednosti za riadne plnenie predmetu tejto Servisnej zmluvy.
  14. V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto Servisnej zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom.
  15. Poskytovateľ musí byť zapísaný do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania Zmluvy.
  16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 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.“), ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
  17. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle prechádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v prílohe č. 6 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 8.13 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 zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
  18. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 8.16 tohto článku zmluvy, a teda bude táto Servisná 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 (slovom tritisíc eur).
  19. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 8.17 tohto článku Servisnej zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- eur (slovom jedentisíc eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
  20. Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. podľa § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní.

**9. Povinnosti objednávateľa**

* 1. Vykonávať činnosti v súlade s postupmi uvedenými v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
  2. Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb. Objednávateľ oznámi poverené osoby, ktoré budú oprávnené v prípade potreby dohodnúť sa na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov a lehote služby ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
  3. Objednávateľ je povinný po nadobudnite účinnosti Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 7-tich kalendárnych dní poskytovateľa o personálnom obsadení poverených osôb objednávateľa, ktoré budú oprávnené žiadať o poskytnutie Servisných služieb Poskytovateľa.
  4. Objednávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy   
     do svojich priestorov povereným osobám poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy. 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
  5. Objednávateľ zabezpečí pre prístup osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy k  systému hardvérové a softvérové vybavenie pracovných staníc doporučené poskytovateľom systému SAPu v rozsahu dvoch pracovných miest počas doby platnosti tejto Servisnej zmluvy.
  6. Tam, kde je preukázateľne nutná s ohľadom na plnenie Servisných služieb účasť, alebo prístup poskytovateľa k zamestnancom objednávateľa, objednávateľ súhlasí, že títo zamestnanci budú k dispozícii v čase, na ktorom sa poskytovateľ a objednávateľ vopred písomne dohodli v súlade s Prílohou č. 1 tejto Servisnej zmluvy.

**10. Ochrana dôverných informácií**

* 1. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že bude vždy dverné informácie druhej zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto Servisnej zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo sprístupňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu. Za tretiu stranu nie je považovaný poskytovateľ zmien IS FINU/HRO realizovaných na základe zmluvy o dielo podpísanej s objednávateľom a/alebo poskytovateľ servisných služieb pre IS FINU/HRO poskytovaných na základe servisnej zmluvy podpísanej s objednávateľom. Za tretie strany nie sú považovaní subdodávatelia poskytovateľa a za tretie osoby nie sú považovaní osoby poskytovateľa určené na plnenie Servisnej zmluvy, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní Servisných služieb pre objednávateľa v mene poskytovateľa. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie tejto zmluvy ako povinne zverejňovanej zmluvy.
  2. Výsledok poskytovaných služieb, dokumenty v spojení s poskytovaním Servisných služieb alebo akýkoľvek dokument, materiál, myšlienka, údaje alebo iné informácie, ktoré boli preukázateľne vytvorené poskytovateľom (ďalej aj “originálne položky poskytovateľa“), sa bude považovať za dôvernú informáciu poskytovateľa.
  3. V rozsahu, v akom akýkoľvek dokument, materiál, údaje alebo iné informácie boli preukázateľne vytvorené objednávateľom a Systém SAP, Sprievodná dokumentácia k Systému SAP a ostatné náležitosti k Systému SAP sprístupnené poskytovateľovi (ďalej aj „originálne položky objednávateľa“) pri plnení Servisnej zmluvy alebo predtým, sa bude považovať za dôvernú informáciu objednávateľa.
  4. Ďalej pod dôvernou informáciou obe zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely tejto Servisnej zmluvy.
  5. Dôverná informácia druhej zmluvnej strany však nezahŕňa nijaký dokument, materiál, údaje alebo inú informáciu, ktorá je alebo sa stáva verejne známou bez konania prijímajúcej zmluvnej strany (poskytovateľa alebo objednávateľa) v rozpore s touto Servisnou zmluvou. Na písomné požiadanie objednávateľa alebo poskytovateľa je druhá zmluvná strana po splnení predmetu tejto Servisnej zmluvy povinná vrátiť podklady, ktoré obdržala. poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby bolo vylúčené sprístupnenie Systému SAP, Sprievodnej dokumentácie a Ostatných náležitostí patriacich k Systému SAP tretím stranám a osobám bez predchádzajúceho písomného informovania objednávateľa a aby bolo vylúčené ich akékoľvek zneužitie, prípadne je povinný preukázať, že tieto boli zničené a nemôžu byť zneužité a to až do doby, keď sa tieto informácie stanú všeobecne známymi.
  6. Systém SAP smie byť produktívne využitý len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený používať Systém SAP pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/alebo osôb, napr. tým, že dovolí tretej strane a/alebo osobe užívanie Systému SAP akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie Systému SAP pre účely tretej strany a/alebo osoby.
  7. Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov a subdodávateľov ktoré budú pracovať na základe tejto Servisnej zmluvy, na dodržiavanie povinností podľa bodov 10.1 až 10.4 a 10.6.
  8. 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 styk s utajovanými skutočnosťami.
  9. 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.
  10. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávateľovi všetky hmotné nosiče Systému SAP a ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k Systému SAP, ktoré obdržal od objednávateľa.

**11. Zmluvné sankcie**

* 1. V prípade že dôjde k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy pri poskytnutí servisnej služby Podpory a Údržby podľa závažnosti na produkčnom prostredí:

1. zásadný, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške
   * 1.000,- EUR za nedodržanie Doby odozvy
   * 2% z paušálneho mesačného poplatku za službu Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby
2. závažný, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške
   * 500,- EUR za nedodržanie Doby odozvy
   * 0,1% z paušálneho mesačného poplatku za službu Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby
3. nepodstatný, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške
   * 100,- EUR za nedodržanie Doby odozvy
   * 1% z paušálneho mesačného poplatku za službu Údržba za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby
4. iný, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške
   * 50,- EUR za nedodržanie Doby odozvy
   * 1% z paušálneho mesačného poplatku za službu Podpora za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
   1. V prípade omeškania poskytovateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
   2. 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 a Implementácie je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z ceny plnenia príslušného záväzku za daný typ Servisnej služby za každý deň omeškania.
   3. Zmluvnú pokutu podľa bodu 11.2 a 11.3 tejto zmluvy nie je možné účtovať v prípade, že omeškanie poskytovateľa bolo spôsobené neposkytnutím súčinnosti zo strany objednávateľa alebo vyššou mocou, čo sú okolnosti nepredvídateľné a neodvrátiteľné ani jednou zo zmluvných strán (napr. prírodné katastrofy, vojny a pod., ktoré môžu mať vplyv na vykonanie Servisnej služby v dohodnutom termíne), o čom zmluvné strany spíšu záznam.
   4. V prípade, že poskytovateľ zriadi v testovacom, alebo produkčnom prostredí systému prístup pre akéhokoľvek používateľa v rozpore s postupom uvedeným v Prílohe 4 tejto Servisnej zmluvy, je povinný za každý takto zriadený prístup aj keď bol medzi časom zrušený zaplatiť objednávateľovi pokutu vo výške 2.000,- EUR.
   5. V prípade, že poskytovateľ neposkytne objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov poskytovateľ zaplatí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR.
   6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinnosti poskytovateľa stanovenej v   
      čl. VII. bode 7.18 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.500,- EUR za porušenie uvedenej povinnosti.
   7. V prípade omeškania objednávateľa s platením faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,022 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania. O omeškanie objednávateľa sa nejedná v prípade neuhradenia faktúry za plnenie, ktoré má vady a to až do prevzatia plnenia bez vád.
   8. Uplatnením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa**.**
   9. V prípade, že poskytovateľ pri poskytovaní Servisných služieb vykoná prístup do produkčného prostredia bez príslušného súhlasu objednávateľa (napr. aj cez RFC) je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ v takom prípade povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2.000,- EUR.
   10. 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 systém v súlade s poskytovateľom dodanými inštalačnými a používateľskými príručkami systému.

**12. Zodpovednosť za vady a Zodpovednosť za škodu**

12.1. 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 systému.

12.2. Vady služieb je objednávateľ povinný oznámiť poskytovateľovi bez zbytočného odkladu, čo ich zistí. Poskytovateľ je povinný vady odstrániť, pričom na lehotu ich odstránenia v závislosti od druhu vady a prevzatie bezvadného plnenia sa primerane použijú ustanovenia o Klasifikácií incidentov podľa  Prílohy č. 1, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Za právne vady zodpovedá poskytovateľ podľa čl. 7 ods. 7.20. tejto Servisnej zmluvy.

12.3. Záručná doba na Servisné služby dodané poskytovateľom, ktoré poskytovateľ implementuje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v systéme, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď objednávateľ nasadí Servisnú službu do rutinnej prevádzky systému, inak (Servisné plnenia, ktoré sa neinštalujú do rutinnej prevádzky systému) dňom odovzdania a prevzatia Servisnej služby objednávateľom v súlade s Prílohou č. 1. Nároky z vád je objednávateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu a na ich odstraňovanie sa primerane použije ustanovenie ods. 12.2.

12.4. Nároky z vád sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.

12.5. Nárok na náhradu škody vzniknutej v súvislostí s plnením Servisných služieb sa riadi § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

**13. Doba platnosti zmluvy, ukončenie zmluvy**

**Nové znenie:**

* 1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na obdobie 48 mesiacov od dátumu nadobudnutia jej účinnosti.
  2. Poskytovateľ je viazaný záväzkom týkajúcim sa vykonávania Servisných služieb v rozsahu a v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy počas 48 mesiacov od dátumu nadobudnutia jej účinnosti, ak nedôjde k jej ukončeniu pred dohodnutou dobou z dôvodov a spôsobom stanoveným touto Servisnou zmluvou.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že Servisnú zmluvu pred dohodnutou dobou možno ukončiť :
     1. Vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.
     2. Jednostranným odstúpením od Servisnej zmluvy objednávateľa podľa § 19 zákona o verejnom obstarávaní a/alebo § 15 zákona č. 315/2016 Z. z.,
     3. Jednostranným odstúpením od Servisnej zmluvy dotknutou zmluvnou stranou v prípade podstatného alebo nepodstatného porušenia Servisnej zmluvy.
     4. Výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede poskytovateľovi. Do uplynutia výpovednej doby je poskytovateľ povinný plniť záväzky plynúce z Servisnej zmluvy, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
  4. V prípade nepodstatného porušenia tejto Servisnej zmluvy je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Servisnej zmluvy len v prípade, zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nesplní svoju zmluvnú povinnosť ani napriek písomnému upozorneniu a poskytnutiu dodatočnej lehoty v trvaní najmenej desať dní (ak táto Servisná zmluva alebo dohoda strán neustanovuje inú lehotu), ktorá jej bola na to poskytnutá. V písomnom upozornení musí byť podrobne špecifikované porušenie zmluvnej povinnosti ako aj upozornenie na právo odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade neodstránenia porušenia v dodatočnej lehote. V prípade neodstránenia porušenia v dodatočnej lehote má zmluvná strana právo odstúpiť od tejto zmluvy doručením písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Pre odstránenie pochybností omeškanie objednávateľa s úhradou faktúry sa považuje za nepodstatné porušenie povinností,
  5. V prípade, že ktorákoľvek zmluvná strana odstúpi od tejto zmluvy, musí písomné odstúpenie od zmluvy doručiť druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
  6. Zánik tejto Servisnej zmluvy sa nedotýka licencie udelenej podľa tejto Servisnej zmluvy.

**14. Záverečné ustanovenia**

* 1. 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.
  2. 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. 6, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v článku I tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ zmluva neurčuje inak a v prípade ich zmeny je povinná tá strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3 pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v článku I tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Akákoľvek písomnosť podľa tejto Servisnej zmluvy bude považovaná za riadne doručenú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať.
  4. 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.
  5. 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.
  6. 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.
  7. 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 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>.
  8. Táto Servisná zmluva bude vyhotovená v piatich vyhotoveniach v slovenskom jazyku. poskytovateľ dostane jedno vyhotovenie a objednávateľ dostane štyri vyhotovenia.
  9. 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 súhlasí so zverejnením tejto zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, pričom poskytovateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za poskytovateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto zmluve a vo faktúrach poskytovateľa, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1,  6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám; tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
  10. 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 zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1,  6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
  11. Zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto zmluve.
  12. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy je
      1. Príloha č. 1: “Špecifikácia servisných služieb“.
      2. Príloha č. 2: “Špecifikácia ceny“.
      3. Príloha č. 3: “Formuláre, žiadosti, protokoly“.
      4. Príloha č. 4: „Postupy pre zabezpečenie prístupu do systému“.
      5. Príloha č. 5: “Slovník pojmov“.
      6. Príloha č. 6: “Zoznam osôb poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy a subdodávateľov poskytovateľa“.
  13. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že táto Servisná zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok pre niektorú zo zmluvných strán, že zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je obmedzená, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili, rozumejú jej, súhlasia s ňou a prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov túto zmluvu podpísali na znak toho, že zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V <vyplní uchádzač>, dňa: <vyplní uchádzač> |  | V Bratislave, dňa: <vyplní verejný obstarávateľ> |
| poskytovateľ:  .................................................................... |  | objednávateľ:  .................................................................... |
| <vyplní uchádzač>  <vyplní uchádzač>  <vyplní uchádzač> |  | Národná banka Slovenska  <vyplní verejný obstarávateľ>  <vyplní verejný obstarávateľ> |