

Zmluva
o údržbe a poskytovaní služieb číslo 2021/7084 uzavretá podľa § 269 ods. 2
zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

Dodávateľ:

Obchodné meno: Vision IT Solutions, a.s.
Sídlo: Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO: 36 815 799
DIČ: 2022424008
IČ DPH: SK2022424008
Bankové spojenie:
Spoločnosť zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vložka č. 5127/B
Štatutárny orgán: Mgr. Ing. Gabriel Herbrik, predseda predstavenstva

(ďalej len „Dodávateľ“ alebo „VIT“)

Objednávateľ: Úrad pre dohľad nad výkonom auditu
Sídlo: Slovanská 1, 811 07 Bratislava
Korešp. adresa: Slovanská 1, P. O. Box 63, 810 05 Bratislava 15
IČO: 42 129 079
DIČ: 2022547703
IČ DPH SK: 2022547703
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, č. účtu: SK79 8180 0000 0070 0031 8133
Štatutárny orgán: Ing. Katarína Kaszasová, generálna riaditeľka

(ďalej len „Objednávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spoločne len ako „Zmluvné strany“)

Túto Zmluvu uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa 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“).

Čl. I.
Predmet Zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať po dobu účinnosti tejto Zmluvy pre Objednávateľa údržbu a podporu IT prostredia podľa **Prílohy č. 3** tejto Zmluvy implementovaného u Objednávateľa (ďalej len „Dohodnutá činnosť“) v rozsahu :
 - a) štandardné služby (ďalej len „**Štandardné služby**“) spočívajúce najmä v zabezpečení bezporuchovej prevádzky IT infraštruktúry špecifikovanej v **Prílohe č. 3** tejto Zmluvy v rozsahu uvedenom v **Prílohe č. 1, časť A** tejto Zmluvy. Cena „Štandardných služieb“ je **zahrnutá v paušálnej mesačnej odmene**. Parametre Služby (SLA) sú definované v **Prílohe č. 3** tejto zmluvy.
 - b) ďalšie práce a podporné činnosti nad rámec služieb špecifikovaných v ods. 1 písm. a) tohto článku v rozsahu uvedenom v **Prílohe č. 1, časť B** tejto Zmluvy (ďalej len „**Ďalšie služby**“), ktoré

sú zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene podľa tejto Zmluvy.

- c) ďalšie práce a podporné činnosti nad rámec služieb špecifikovaných v ods. 1 písm. a) a b) tohto článku (ďalej len „Vyžiadané služby“). Cena Vyžiadaných služieb **nie je zahrnutá v paušálnej mesačnej odmene** a bude realizovaná formou samostatnej objednávky na základe dohodnutej sadzby, ktorá je uvedená v Prílohe č. 3. tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodnutá činnosť zahŕňa hardvérovú a softvérovú podporu a údržbu (ďalej len „Služba“) IT prostredia a k nemu prislúchajúcej infraštruktúry t.j. prostredie špecifikované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Služba je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky IT prostredia pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov.
3. Miestom vykonania Služby je sídlo Objednávateľa: **Slovanská 1, 811 07 Bratislava** alebo iné priestory, v ktorých sú umiestnené zariadenia IT infraštruktúry Objednávateľa. (ďalej len „Miesto vykonania Služby“). Službu je možné poskytovať zo všetkých priestorov, z ktorých je možné bezpečne sa pripojiť k spravovanej infraštruktúre Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť dohodnutých parametrov SLA min. vo výške 90% v súlade s **Prílohou č. 3** tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje platiť po dobu účinnosti tejto Zmluvy Dodávateľovi za výkon Dohodnutej činnosti odplatu vo výške a spôsobom dohodnutým ďalej v tejto Zmluve riadne a včas.

Čl. II.

Odplata za výkon Dohodnutej činnosti a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že paušálna mesačná odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) a b) tejto Zmluvy a v nej zahrnutý rozsah poskytovania služieb je podrobne rozpísaná v **Prílohe č. 3** tejto Zmluvy. Paušálna mesačná odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) a b) tejto Zmluvy prináleží Dodávateľovi odo dňa účinnosti Zmluvy až do ukončenia trvania Zmluvy. V prípade nadobudnutia účinnosti Zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca prináleží Dodávateľovi alikvotná časť odmeny podľa počtu kalendárnych dní mesiaca, počas ktorých bola zmluva účinná.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že odplata za výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy vo výške súčtu paušálnej mesačnej odmeny podľa ods. 1 tohto článku zvýšenej o sumu DPH podľa platných právnych predpisov bude Dodávateľom fakturovaná mesačne po dodaní Dohodnutej činnosti. Dodávateľ je oprávnený vystaviť faktúru za príslušný kalendárny mesiac vždy v posledný deň mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená.
3. Splatnosť faktúry vystavenej podľa ods. 2 tohto článku je dohodnutá Zmluvnými stranami do 14 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov, Odberateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi na doplnenie/prepracovanie a nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia doplnenej/prepracovanej faktúry.
4. Zmluvné strany sa pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou akejkoľvek platby podľa tejto Zmluvy dohodli, že Dodávateľ je v takomto prípade oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania vo výške 0,01% z dlžnej sumy za každý deň omeškania, najviac však do výšky 10% dlžnej sumy p.a.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek platba podľa tejto Zmluvy sa na účely tejto Zmluvy považuje za uhradenú okamihom jej odpísania z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.

Čl. III.

Práva a povinnosti Dodávateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať Dohodnutú činnosť podľa tejto Zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou prostredníctvom svojich riadne kvalifikovaných zamestnancov a v súlade so záujmami Objednávateľa.
2. Dodávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa poveriť vykonávaním svojich povinností podľa tejto Zmluvy tretiu stranu. Ak Objednávateľ takýto písomný súhlas udelí, pri vykonávaní Dohodnutej činnosti treťou stranou má Dodávateľ zodpovednosť, akoby Dohodnutú činnosť vykonával sám.
3. Dodávateľ je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, že nastali skutočnosti vyššej moci (pokiaľ dôjde k nepredvídateľnej udalosti, ktorú Dodávateľ nemôže ovplyvniť, akou je alebo sú neočakávané prírodné javy, živelné pohromy, pracovný štrajk, vojna, invázia, okupácia, mobilizácia, povstanie, kontaminácia odpadmi, explózie, násilnosti, výluky vo verejnom záujme /ďalej aj „**vyššia moc**“/), ktoré znemožňujú a/alebo predlžujú realizáciu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený predĺžiť čas výkonu Dohodnutej činnosti alebo nevykonať Dohodnutú činnosť len v prípade okolností vyššej moci, ktoré mu zabránili Dohodnutú činnosť vykonať riadne a včas a/alebo v prípade, ak mu Objednávateľ neposkytne nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa Prílohy č. 4 tejto Zmluvy.
4. Dodávateľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak ich nemohol splniť v dôsledku objektívnych okolností vyššej moci a/alebo neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, ktoré mu znemožnili uskutočniť výkon Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy (napr. mu bol objektívne znemožnený prístup k prostriedkom) alebo v dôsledku skutočností, že Objednávateľ počas vykonávania Dohodnutej činnosti nedodrжал svoje povinnosti podľa Čl. IV. tejto Zmluvy. V takomto prípade je Objednávateľ povinný uhradiť Dodávateľom už odpracované človekohodiny.
5. Dodávateľ sa zaväzuje vopred informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočňovaných pri realizácii Dohodnutej činnosti a viesť evidenciu zásahov.
6. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby pri vykonávaní Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy nebola narušená ochrana dát Objednávateľa. Dodávateľ je povinný používať bezpečnostné opatrenia, ktoré zamedzia akémukoľvek použitiu dát Objednávateľa bez súhlasu Objednávateľa, a zamedzia prístup akémukoľvek inému subjektu k informačným systémom a dátam Objednávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na takúto hrozbu a navrhnúť Objednávateľovi opatrenia na jej odstránenie.
7. Dodávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy, a to najmä:
 - a) včas upozorňovať Objednávateľa na skutočnosti, ktoré je potrebné zabezpečiť zo strany Objednávateľa za účelom bezporuchového chodu informačných systémov Objednávateľa (napr. potrebu obnovenia štandardných HW a SW licencií používaných Objednávateľom, potrebu zakúpenia štandardnej podpory (maintenance) výrobcov HW a SW (support and subscription) a pod.
 - b) upozorňovať Objednávateľa na potrebu vykonania opatrení vedúcich k zabezpečeniu technickej bezpečnosti informačných systémov Objednávateľa (HW a SW),
 - c) bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o priebehu ním poskytovanej Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy a o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s výkonom Dohodnutej činnosti, najmä je povinný Objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne/emailom informovať o vadách a nedostatkoch zistených pri poskytovaní Dohodnutej činnosti a súčasne je povinný bezodkladne navrhovať opatrenia potrebné pre ich

odstránenie.

8. Ak je pre účely plnenia záväzkov z tejto Zmluvy nevyhnutné, aby sa Dodávateľ zdržiaval v priestoroch Objednávateľa, Dodávateľ je povinný chrániť majetok Objednávateľa a dodržiavať pravidlá bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarmi.
9. Dodávateľ je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo k ohrozeniu života, zdravia a poškodeniu majetku Objednávateľa alebo k jeho zničeniu. Ak hrozí škoda, Dodávateľ je povinný na ňu upozorniť Objednávateľa. Ak je na odvrátenie škody hroziacej Objednávateľovi neodkladne potrebný zásah, je Dodávateľ povinný zakročiť.
10. Ak Objednávateľ zverí alebo prenechá Dodávateľovi na používanie materiál, technické alebo iné zariadenia Objednávateľa, Dodávateľ je povinný potvrdiť Objednávateľovi prevzatie týchto predmetov a zodpovedá za ich stratu, poškodenie alebo zničenie. V prípade straty, poškodenia alebo zničenia zvereného alebo prenechaného predmetu je Dodávateľ povinný nahradiť Objednávateľovi škodu v celom rozsahu.

Ak Dodávateľ nebude môcť jednotlivé služby poskytnúť riadne a včas, je povinný bez zbytočného odkladu túto skutočnosť písomne/emailom oznámiť Objednávateľovi.

Čl. IV.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje spolupracovať s Dodávateľom a poskytnúť mu pri plnení jeho záväzkov z tejto Zmluvy všetky informácie, potrebné pre výkon Dohodnutej činnosti, priestory a prístup ku prostriedkom, ktoré sú predmetom výkonu Dohodnutej činnosti podľa tejto Zmluvy ako i všetku nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu podľa **Prílohy č. 4** tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ má právo zrušiť tú ktorú žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti, a to celkom alebo čiastočne. Pokiaľ však Objednávateľ zruší žiadosť o výkon Dohodnutej činnosti z iného dôvodu, ako v dôsledku porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo iných skutočností na strane Dodávateľa, je povinný uhradiť už realizovaný rozsah prác v rámci výkonu Dohodnutej činnosti podľa tej ktorej žiadosti Dodávateľom, ak táto bola vykonávaná nad rámec dohodnutého počtu človekohodín.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že vymenuje zodpovedného pracovníka, ktorý bude informovaný o nainštalovanom systéme a jeho použití a bude zodpovedný za vykonanie zásahov v systéme, ktoré budú odporúčané Dodávateľom.
4. Objednávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy vykonávať a realizovať akékoľvek rozšírenie prostredia dátového centra, prislúchajúcej infraštruktúry a súvisiacich služieb nad rámec stanovený predmetom tejto Zmluvy po konzultácii, schválení a prostredníctvom Dodávateľa na základe dohody Zmluvných strán dodatkom k Zmluve.
5. Pokiaľ Dodávateľ nezrealizuje výkon Dohodnutej činnosti na základe tej ktorej žiadosti Objednávateľa v čase dohodnutom Zmluvnými stranami, má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,4 % z hodnoty nevykonanej časti Dohodnutej činnosti a to v každom jednotlivom prípade za každý aj začatý deň alebo hodinu omeškania podľa toho či čas plnenia je stanovený (dohodnutý) Zmluvnými stranami na hodiny alebo dni. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.

Čl. V.

Mlčanlivosť

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách Objednávateľa. Predmetom ochrany podľa Zmluvy sú informácie získané Dodávateľom pri poskytovaní Dohodnutej

činnosti pre Objednávateľa, ktoré získal alebo sa dozvedel pri styku so zamestnancami Objednávateľa, pri obchodných rokovaníach alebo pri iných príležitostiach alebo akýmkoľvek iným spôsobom a to bez ohľadu na formu ich zachytenia či sprístupnenia, ak pri zachovaní náležitej starostlivosti možno predpokladať, že majú pre Objednávateľa skutočnú alebo potenciálnu hodnotu a ich prípadné sprístupnenie nepovolaným osobám by mohlo Objednávateľovi alebo dohliadaným subjektom spôsobiť akúkoľvek materiálnu alebo nemateriálnu ujmu (ďalej len „dôverné informácie“).

2. Informáciami podľa predchádzajúceho odseku sa rozumejú údaje o Objednávateľovi, o dohliadaných subjektoch, najmä o:
 - a) údaje o činnosti Objednávateľa, ktoré nie sú verejne dostupné, o projektoch a plánoch vrátane ich prípravy,
 - b) dohliadaných subjektoch,
 - c) vnútornej organizácii Objednávateľa a kontaktoch, ktoré nie sú zverejnené,
 - d) o databázach, informačných systémoch a údajoch súvisiacich s prístupom do počítačovej siete, zabezpečovacích mechanizmoch a opatreniach slúžiacich k ich ochrane,
3. Za dôvernú sa nebude považovať informácia, ktorá je verejne dostupná alebo známa ku dňu jej použitia alebo zverejnenia, ibaže by sa stala verejne dostupnou alebo známou porušením zákonných alebo zmluvných povinností, alebo poskytnutá zmluvnej strane treťou osobou, ktorá má právo s touto informáciou slobodne nakladať a poskytovať ju tretím osobám.
4. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými sa pri plnení predmetu Zmluvy oboznámi. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby všetky osoby, ktoré budú v jeho mene zabezpečovať plnenie predmetu Zmluvy, boli viazané mlčanlivosťou podľa § 79 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pre vylúčenie pochybností, pri plnení predmetu tejto Zmluvy nedochádza k spracúvaniu osobných údajov v mene Objednávateľa podľa čl. 28 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
5. Dodávateľ sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nebude:
 - a) používať dôverné informácie na žiaden iný účel než je realizácia tejto Zmluvy a plnenie jeho povinností z tejto Zmluvy vyplývajúcich
 - b) posilať žiadne dôverné informácie prostredníctvom elektronickej pošty na svoju súkromnú e-mailovú adresu; a
 - c) posilať žiadne Dôverné informácie prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailové adresy akýchkoľvek tretích osôb.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že ustanovenia o mlčanlivosti ostávajú v platnosti v plnom rozsahu aj po prípadnom zániku Zmluvy bez ohľadu na spôsob a dôvod jej zániku.
8. Každá zo Zmluvných strán je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane porušenie záväzku mlčanlivosti bezodkladne potom, ako sa o takomto porušení dozvie.
9. Dodávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje dôsledne chrániť dôverné informácie pred akýmkoľvek tretími osobami, neprezradiť ich priamo či nepriamo, nesprístupniť ich tretím osobám a tiež ich nevyužiť pre seba na iné účely než je riadne plnenie záväzkov voči Objednávateľovi v súvislosti s touto Zmluvou.

10. Dodávateľ sa zaväzuje podniknúť všetky nevyhnutné kroky k ochrane a zabezpečeniu dôverných informácií, najmenej v takom rozsahu ako by išlo o jeho vlastné dôverné informácie či obchodné tajomstvo.
11. Dodávateľ sa zaväzuje Objednávateľovi písomne oznámiť údaje o každej fyzickej osobe, či už v pracovnoprávnom, obchodnom, faktickom alebo inom právnom vzťahu k Dodávateľovi, ktorá nevyhnutne musí alebo sa bude oboznamovať s dôvernými informáciami v zmysle tejto Zmluvy za účelom plnenia predmetu Zmluvy medzi Objednávateľom a Dodávateľom.
12. Dodávateľ sa zaväzuje zaviazat' mlčanlivosťou vo vzťahu ochrany dôverných informácií minimálne v rozsahu povinností Dodávateľa voči Objednávateľovi vyplývajúcich z tejto Zmluvy každú osobu, ktorú použije na splnenie svojich záväzkov voči Objednávateľovi. Dodávateľ nesie voči Objednávateľovi sám v plnom rozsahu zodpovednosť za porušenie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k dôverným informáciám každou osobou, ktorú Dodávateľ použije pri poskytovaní služieb súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy.
13. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť sa nepovažuje, ak povinnosť poskytnúť alebo sprístupniť informáciu vyplýva z príslušných právnych predpisov alebo je poskytnutá so súhlasom druhej Zmluvnej strany.

Čl. VI.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania sumy 35 760 Eur bez DPH, podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.
3. Túto Zmluvu je možné kedykoľvek ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, predmetom ktorej bude aj dohoda Zmluvných strán o prípadnom vzájomnom finančnom vysporiadaní sa.
4. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ktorákoľvek Zmluvná strana môže vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 3 (tri) mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy jednou so Zmluvných strán má neporušujúca Zmluvná strana právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy na strane Dodávateľa sa považuje porušenie akejkoľvek zmluvnej podmienky alebo ktoréhokoľvek ustanovenia uvedeného v osobitných požiadavkách na plnenie. Za podstatné porušenie Zmluvy na strane Objednávateľa sa považuje omeškanie Objednávateľa so zaplatením faktúry viac ako 30 dní. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považujú aj iné prípady podľa Obchodného zákonníka.
6. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
7. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutý nárok neporušujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody.
8. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že plnenia, ktoré boli vzájomne potvrdené a odsúhlasené pred odstúpením od tejto Zmluvy, sú si Zmluvné strany povinné poskytnúť a plnenia poskytnuté pred odstúpením od tejto Zmluvy sa nevracajú.
9. V prípade zániku tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia o ochrane dôverných informácií, ktoré platia bez časového obmedzenia aj po zániku tejto Zmluvy. V prípade

udelených licencií zo strany Dodávateľa, zánikom Zmluvy platia licencie udelené na dobu určitú do doby skončenia takto dojednanej doby a to aj v prípade, ak doba skončenia platnosti licencie presiahne dobu účinnosti tejto Zmluvy. V prípade licencií udelených na dobu neurčitú, tieto platia bez časového obmedzenia aj po zániku Zmluvy.

Čl. VII.

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
2. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
3. Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Čl. VIII.

Spolupráca a vzájomná komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením záväzkov Zmluvných strán z tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pri riadnom plnení tejto Zmluvy.
3. Všetka komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, poverených pracovníkov alebo štatutárnych zástupcov Zmluvných strán určených v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.
4. Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré musia byť vykonané v písomnej forme, budú dotknutej Zmluvnej strane doručené osobne, alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, pokiaľ nie je určené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v identifikácii Zmluvných strán formou doporučenej zásielky alebo osobne a v prípade zmeny adresy pre doručovanie je povinná tá Zmluvná strana, u ktorej zmena nastala, o tom písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. Korešpondencia sa považuje za doručenú: pri osobnom doručení prijatím alebo odmietnutím prevzatia a ak sú doručované formou doporučenej zásielky, prijatím alebo odmietnutím prevzatia alebo uplynutím posledného dňa odbernej lehoty.
6. Ak nevyžaduje Zmluva doručiť niektorý dokument v písomnej forme, môže byť doručený buď ako listina alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako e-mail a/alebo súbor v dohodnutom formáte.

Čl. IX.
Riešenie sporov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom rokovaní oprávnených osôb alebo štatutárnych zástupcov.
2. Ak sa nedohodnú Zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo Zmluvných strán právo podať návrh na príslušný súd Slovenskej republiky.

Čl. X.
Autorské práva

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktoré/ktorá je samostatné/á alebo funkčne nezávislé/á od podporovaného systému, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorená. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej Objednávky podľa tejto Zmluvy, alebo v rámci paušálnej odmeny.
2. V prípade, ak na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky vytvorí alebo dodá Dodávateľ Objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela (IT prostredia a prislúchajúcej infraštruktúry), ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá od IT prostredia a prislúchajúcej infraštruktúry, odovzdaním tejto modifikácie diela Objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.
3. Dodávateľ prehlasuje, že plnením predmetu tejto zmluvy neporušuje žiadne autorské, licenčné alebo iné práva tretích osôb a že disponuje súhlasom autora diela (softvéru) na vykonávanie zásahov do diela nevyhnutne potrebných na plnenie predmetu tejto zmluvy.

Čl. XI.
Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy neupravené touto Zmluvou sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
2. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
3. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
4. Nedeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
Príloha č. 1 – ZOZNAM SLUŽIEB
Príloha č. 2 – KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA
Príloha č. 3 – POPIS PODPOROVANEJ INFRAŠTRUKTÚRY, DEFINÍCIA SLA, PAUŠÁLNA ODMENA
Príloha č. 4 – SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA
Príloha č. 5 – KONTAKTNÉ OSOBY
5. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dve) a Dodávateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.

6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní ako prejav ich slobodnej vôle. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

Vision IT Solutions, a.s.

Úrad pre dohľad nad výkonom auditu

Mgr. Ing. Gabriel Herbrik
predseda predstavenstva

Ing. Katarína Kaszasová
generálna riaditeľka

Príloha č. 1 Zmluvy – Zoznam služieb

Časť A: Štandardné služby			
A01	Podpora	Analýza a riešenie HW incidentov	Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov HW podporovaného IT prostredia
A02	Podpora	Analýza a riešenie SW incidentov	Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov SW podporovaného IT prostredia
A03	Podpora	Eskalácia	Eskalácia vzniknutých chybových stavov podporovaného IT prostredia na dodávateľov
A04	Podpora	Konzultácie	Konzultačné činnosti pri rozvojových a zmenových aktivitách
A05	Podpora	Workaround	Návrh dočasného riešenia do vyriešenia chybového stavu v podporovanom IT prostredí
A06	Podpora	Obnovenie prevádzky	Obnovenie prevádzky infraštruktúry alebo časti infraštruktúry po poruche alebo chybe do prevádzky schopného stavu

Časť B: Ďalšie služby			
B01	Podpora	Aktualizácie	Analýza dopadov a súvislostí aktualizácií, Príprava/otestovanie aktualizácií, Aktualizácia systémov podporovaného IT prostredia
B02	Podpora	Zmenová požiadavka	Rozširovanie a úprava existujúceho IT prostredia
B03	Podpora	Obnova	Obnova systémov alebo časti systémov podporovaného IT prostredia na vyžiadanie alebo po užívateľskej chybe
B04	Podpora	Školenie	Školenie užívateľov na úrovni práce v IT prostredí Objednávateľa
B05	Podpora	Iné	Iné činnosti súvisiace s podporou a prevádzkou IT prostredia Objednávateľa

KVALITATÍVNE CHARAKTERISTIKY PLNENIA

Základnou kvalitatívnou charakteristikou je percentuálne vyjadrenie úspešnosti Dodávateľa dodržiavať dohodnuté parametre SLA, a to pre každý parameter zvlášť.

Výpočet je nasledovný:

$(\text{Počet Incidentov s dodržanými SLA} / \text{Počet všetkých Incidentov}) * 100 [\%]$

Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb, je potrebný minimálny počet Incidentov 20. Ak je tento počet menší než 20, počet povolených výpadkov SLA je jeden.

Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez špecializovanú aplikáciu Help Desk.

Príloha č. 3 k Zmluve

1. Technická podpora Dodávateľa bude zabezpečovaná:

- a) pre Skupinu č. 1 a pre Skupinu č. 2 formou Štandardných služieb a to minimálne v rozsahu 2 (dva) človekodní mesačne (MD)
- b) formou Ďalších služieb a to minimálne v rozsahu 3 (tri) človekodní mesačne (MD)

Celkový rozsah pre oba druhy služieb v sumáre predstavuje 5 (päť) človekodní (MD) mesačne. Jedným človekodňom sa rozumie 8 (osem) človekohodín, to jest služba poskytovaná jedným technickým pracovníkom po dobu osem hodín.

Objednávateľ je v rámci mesačného paušálu oprávnený čerpať bezplatne najviac 24 (dvadsaťštyri) človekohodín Ďalších služieb mesačne. V prípade, ak v rámci kalendárneho štvrťroka Objednávateľ v prvom a/alebo druhom mesiaci tohto kalendárneho štvrťroka nevyčerpá celých 24 (dvadsaťštyri) človekohodín Ďalších služieb, prenáša sa suma nevyčerpaných človekohodín Ďalších služieb do druhého a/alebo tretieho mesiaca tohto kalendárneho štvrťroka.

2. Paušálna odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. a) a b) tejto Zmluvy o údržbe a podpore IT infraštruktúry v období odo dňa účinnosti tejto Zmluvy je stanovená na sumu **1490,00 Euro/mesiac (jedentisícštyristodeväťdesiat EUR)** do ukončenia tejto Zmluvy podľa čl. VI tejto Zmluvy

3. Odmena za poskytovanie Dohodnutej činnosti podľa čl. I ods. 1 písm. c) tejto Zmluvy o údržbe a podpore IT infraštruktúry v období odo dňa účinnosti tejto Zmluvy je stanovená na:

- a) **sumu 60,00 Euro/človekohodina (šesťdesiat EUR) bez DPH** do ukončenia tejto Zmluvy podľa čl.

VI tejto Zmluvy

V prípade potreby vykonania prác podľa čl. I ods. 1 písm. c) tejto Zmluvy bude Dodávateľom vypracovaná a predložená ponuka a práce budú vykonané až na základe objednávky vystavenej Objednávateľom, pričom minimálny počet objednatel'ných človekohodín v jednom celku pri vzdialenom dodaní služby je 1 (jedna) človekohodina a minimálny počet objednatel'ných človekohodín v jednom celku pri zásahu na Mieste vykonania Služby sú 2 (dve) človekohodiny.

SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy súčinnosť najmä avšak nie len v nasledovnom rozsahu:

- vytvorenie materiálnych podmienok pre pracovníkov Dodávateľa;
 - poskytnutie dokumentov a informácií potrebných na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
 - zabezpečiť potrebnú dostatočnú časovú a informačnú súčinnosť poverených a pridelených pracovníkov Objednávateľa v dohodnutých termínoch;
 - zabezpečiť vhodné technologické prostredie potrebné na riadne plnenie záväzkov Dodávateľa podľa tejto Zmluvy;
 - v prípade potreby súčinnosti tretích strán zabezpečiť potrebnú súčinnosť týchto strán. Náklady tretích strán spojené s poskytnutou súčinnosťou hradí Objednávateľ;
 - po predchádzajúcej dohode poskytnúť Dodávateľovi potrebnú podporu pri poskytovaní služieb a/alebo podpory;
 - pokiaľ bude poskytovanie služieb a/alebo podpory vykonávané v sídle Objednávateľa, zabezpečiť potrebné predpoklady na riadne poskytnutie služieb Dodávateľom, a to najmä:
 - zabezpečiť dostatočný prístup k hardwaru a softwaru;
 - zabezpečiť priestor pre 2 pracovné stanice pre pracovníkov Dodávateľa s možnosťou pripojenia vlastnej výpočtovej techniky Dodávateľa, a to vrátane prístupu do internetu (http, https a e-mail);
 - umožniť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory vzdialený prístup k príslušným systémom prostredníctvom VPN, pri rešpektovaní pravidiel bezpečnosti Objednávateľa;
 - zaistiť pracovníkom Dodávateľa, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb a/alebo podpory podľa tejto Zmluvy vstup do objektov Objednávateľa v závislosti od príslušnej SLA;
 - potvrdzovať predkladané dokumenty, odovzdávacie protokoly ďalšie písomnosti bezodkladne po ich doručení Dodávateľom;
- vytvoriť na miestach pre zamestnancov Dodávateľa bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Objednávateľ bude informovať Dodávateľa o prípadnom nebezpečí pre zdravie a bezpečnosti na mieste pred začatím poskytovania služieb.