

# Zmluva o poskytovaní podpory a zabezpečení prevádzky informačných systémov mesta Liptovský Mikuláš

d'alej len Zmluva

Číslo u poskytovateľa: O072022OLM276  
Číslo u objednávateľa: 524/2022/IT

uzatvorená podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších zmien, medzi  
zmluvnými stranami  
(ďalej len „Zmluva“)

Názov a adresa: **Synergon a.s.**  
Sídlo : Partizánska cesta 77, 974 01 Banská Bystrica  
Štatutárny orgán: Ing. Richard Tannhauser a Ing. Branislav Školník  
členovia predstavenstva spoločnosti  
Tel./fax č.:  
IČO: 46 928 073  
IČ DPH: SK 2023651608  
Registrácia: Obchodný register vedený Okresným súdom v Banskej Bystrici,  
odd. Sa, vl. č.: 1096/S  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu:  
IBAN:

(ďalej len „poskytovateľ“)

a

Názov a adresa: **Mesto Liptovský Mikuláš,**  
Sídlo Štúrova 1989/41, 031 42 Liptovský Mikuláš  
Štatutárny orgán: Ing. Ján Blcháč PhD., primátor mesta  
Osoby oprávnené konať  
vo veciach technických: Ing. Dušan Močarník, vedúci oddelenia informatiky  
Tel./fax č.: 044 55 65 201, 55 65 208 / 044 562 13 96  
IČO: 00315524  
DIČ: 2021031111  
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.  
Číslo účtu: 1600443002/5600  
IBAN: SK89 5600 0000 0016 0044 3002

(ďalej len „objednávateľ“)

## Preambula

Táto zmluva sa uzatvára na základe RÁMCOVEJ DOHODY O POSKYTOVANÍ PODPORY A ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY evidovanej u poskytovateľa a objednávateľa nasledovne:

Číslo Rámcovej dohody poskytovateľa: O062022OLM275

Číslo Rámcovej dohody objednávateľa: 502/2022/IT

## Článok 1 Definícia pojmov

Na účely tejto zmluvy sa rozumie:

- **Dodávka aktualizácie** - sada nových, opravených a inštalačných programov.
- **Drobná požiadavka** - požiadavka Objednávateľa, ktorej riešenie trvá menej ako 1 hodinu a nevyžaduje programátorské úpravy.
- **Funkcionalita** - konečná množina funkcií, tj definovaných vlastností, ktoré majú deterministický charakter.
  - **Update (release)** - softvér, ktorý prináša zmeny a drobné vylepšenia alebo trvalé odstraňuje incidenty, zistené pri prevádzke jednotlivých aplikačných modulov.
- **Hot-Line** - služba zabezpečujúca riešenie drobných požiadaviek zo strany Objednávateľa.
  - Požiadavky sa nahlásujú prostredníctvom Service Desku a následne v prípade potreby prostredníctvom telefónu.
- **Chyba softvéru** - stav, kedy výstup z počítačového programu nesúhlasí s užívateľskou príručkou.
- **Inštalácia softvéru** - proces v rámci ktorého je nainštalovaný program do počítača alebo servera Objednávateľa takým spôsobom, že po jeho dokončení a po nastavení príslušných parametrov, je možné program používať.
- **Konzultácia** - odborné stanovisko Poskytovateľa k možnostiam riešenia požiadaviek Objednávateľa.
- **Náhradné riešenie** - pracovná inštrukcia, ktorá umožni dosiahnuť požadovanú funkcionálnosť iným spôsobom.
- **Nástup na opravu** - časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu do začatia servisných prác. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:30.
- **Núdzová situácia** - neočakávaná udalosť, ktorá negatívne ovplyvní používanie APV.
- **Pracovná hodina** – hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:30.
- **Primeraná doba** - čas potrebný na splnenie konkrétnej úlohy.
- **Profylaktika** - súbor činností, ktoré sa vykonávajú preventívne, aby sa zabránilo vzniku incidentov.
- **Požiadavka** - žiadosť Objednávateľa na novú funkčnú vlastnosť softvéru alebo žiadosť o vykonanie služby spojené so softvérom.
- **Reakčný čas** - časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu do jeho presmerovania na konkrétneho riešiteľa. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:30.
- **Service Desk (Help desk)** - komunikačné rozhranie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom slúžiace primárne na nahlásenie a sledovanie incidentov a požiadaviek.
- **SLA - (Service Level Agreement)** dohoda o tom, ako sa evidujú a riešia servisné zásahy. Dohoda definuje práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, dostupnosť, reakčné časy a nástup na opravu.
- **Servisný zásah** - súbor činností potrebných pre odstránenie núdzovej situácie alebo požiadavky.
- **Softvér** - sada počítačových programov, tvoriacich aplikačný modul.
- **Školenie** - prezentácia funkcionality jednotlivých aplikačných modulov spolu s ukázkami možnosti ich praktického využitia.
- **Užívateľská príručka** - dokumentácia pre používanie softvéru.
- **Zadanie** - špecifikácia požiadavky pre požadované programové úpravy.

## Článok 2 Predmet zmluvy

1. Predmetom Zmluvy o poskytovaní podpory a zabezpečení prevádzky informačných systémov mesta Liptovský Mikuláš (IS MLM) je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi nasledujúce služby:

### Služby I. - servisná podpora 32 hod. mesačne (čl.2. ods.a) -e))

- a) dohľad, údržba dodaného APV ESO MLM
  - b) upgrade-technické zhodnotenie dodaného APV ESO MLM
  - c) technickú a systémovú podporu k APV ESO MLM,
  - d) odozva v núdzových situáciách (cez pracovné dni) a riešenie prevádzkových problémov APV ESO MLM,
  - e) metodická podpora a hot-line podpora APV ESO MLM, odozva v núdzových situáciách (cez pracovné dni) a riešenie prevádzkových problémov APV ESO MLM, metodická podpora a hot-line podpora APV ESO MLM,
2. Bližší popis činností a rozsahu služieb uvedených v čl. 2. ods. 1 tejto Zmluvy je uvedený v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
  3. Objednávateľ má v rámci paušálneho poplatku nárok na poskytovanie činností uvedených v čl. 2 ods. 1 písm. a) až e) tejto Zmluvy v rozsahu 32 odpracovaných hodín mesačne. Počet neodpracovaných hodín môže byť po odsúhlasení zmluvnými stranami prenesený do nasledujúceho mesiaca.
  4. Objednávateľ môže jednostranne v závislosti od rozsahu svojich požiadaviek upraviť dielčí rozsah paušálne vykonávaných činností uvedených v čl. 2 ods. 1 písm. a) až e) tak, aby celkový súčet vykonávaných činností nepresiahol rozsah 64 hodín v priebehu dvoch po sebe nasledujúcich mesiacoch.
  5. Dodávky služieb nad rámec mesačného paušálu uvedených v čl. 2 ods. 1 písm. e) budú realizované len na základe vystavených objednávok Objednávateľom.
  6. Objednávateľ má nárok na riešenie aj iných požiadaviek ako sú uvedené v čl. 2 ods. 1, ako aj na ďalšie konzultácie, služby a školenia podľa svojich potrieb. Tieto služby sa budú fakturovať samostatne podľa odpracovaných hodín, Prílohy č. 2 a podmienok uvedených v tejto zmluve.
  7. Predmetom tejto Zmluvy je i záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za vykonané činnosti dohodnutú cenu.

## Článok 3 Zmluvná cena a platobné podmienky

1. Zmluvná cena je stanovená na základe dohody zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvná cena za paušálne poskytovanie služieb podľa čl. 2 ods. 1 písm. a) až e) je stanovená nasledovne:

Zmluvná cena spolu bez DPH	2 990,00 € / za mesiac
DPH 20%	598,00- € / za mesiac
Zmluvná cena s DPH	3 588,00 € / za mesiac
Slovom: Tritisípäťstoosemdesiatosem Eur	

3. Maximálna jednotková zmluvná cena služieb podľa čl. 2 ods. 1 písm. e) je zmluvnými stranami dohodnutá v zmysle prílohy č. 2.
4. Zmluvná cena za poskytované služby podľa čl. 2 ods. 1 písm. a) až e) bude fakturovaná mesačne a to najneskôr do 5 dní nasledujúceho mesiaca. Prílohu faktúr budú tvoriť Objednávateľom podpísaný preberací (akceptačný) protokol so sumarizáciou vykonaných činností v danom mesiaci.
5. Objednávateľ si vyhradzuje právo vystavovať objednávky na poskytnuté služby nad rámec tejto zmluvy podľa vlastného uváženia do výšky finančných prostriedkov schválených v rozpočte Objednávateľa

mestským zastupiteľstvom na kalendárny rok. Výška týchto finančných prostriedkov nemôže presiahnuť maximálnu cenu určenú súčtom maximálnych cien počas celého obdobia platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

6. Splatnosť vystavenej faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
7. Právo na zaplatenie zmluvnej ceny za služby podľa čl. 2 ods. 1 vzniká Poskytovateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytovaním služieb v stanovenej lehote, kvalite a rozsahu a ich protokolárnym odovzdaním Poskytovateľom a prevzatím Objednávateľom.
8. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zabezpečenia servisných prác aj mimo zmluvne dohodnutej doby. V takomto prípade je poskytovateľ oprávnený si účtovať pri servisných zásahoch príplatky nasledovne:
  - za prácu mimo dohodnutú dobu cez pracovný deň - príplatok 50 %,
  - za prácu mimo pracovnú dobu v deň pracovného voľna (sobota, nedeľa, sviatok) - príplatok 100 %.
9. Poskytovateľ má právo požadovať kompenzáciu za vykonané služby v prípade, ak chyba vznikla neodborným zásahom Objednávateľa, resp. novými inštaláciami, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia Poskytovateľa a spôsobili zmenu funkcionality informačných systémov tak, že je nevyhnutný servisný zásah a poskytovateľ vykonal služby nad rámec rozsahu dohodnutého podľa čl. 1 ods. 1 písm. a) až e) tejto Zmluvy.
10. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo ak v nej budú uvedené nesprávne údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote 7 dní od jej doručenia Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takom prípade lehota splatnosti faktúry začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
11. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou zmluvnej ceny alebo jej časti, je Poskytovateľ oprávnený účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní. Úrok z omeškania nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
12. Ak dôjde počas plnenia zmluvy k zmene v kvantite, kvalite, či druhu prác dohodnutým v tejto Zmluve s dopadom na dohodnutú výšku ceny, zmluvné strany obojstranne odsúhlasia zodpovedajúcu zmenu ceny formou dodatku k Zmluve.
13. Všetky platby podľa tejto Zmluvy bude Objednávateľ hradiť bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v čl. 1 tejto zmluvy.
14. V prípade omeškania Objednávateľa s platením ceny podľa tejto Zmluvy alebo s poskytnutím súčinnosti, je Poskytovateľ oprávnený po písomnom upozornení na také omeškanie pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, dokiaľ nedôjde zo strany Objednávateľa k náprave. Ak dôjde k pozastaveniu poskytovania služieb podľa tohto odseku, má Poskytovateľ nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s pozastavením a následným obnovením poskytovania služieb a po ich odsúhlasení s Objednávateľom. Akékoľvek termíny poskytovania služieb (vrátane vykonávania opráv, riešenia reklamácií, ak sú súčasťou služieb) sa predlžujú o dobu pozastavenia poskytovania služieb, ako aj o ďalšiu primeranú dobu potrebnú na opätovné obnovenie poskytovania služieb pre Objednávateľa.

#### **Článok 4 Protokolárne odovzdanie**

1. Rozsah plnenia predmetu Zmluvy podľa čl. 2, potvrdia splnomocnení zástupcovia oboch zmluvných strán bez meškania svojimi podpismi na akceptačnom protokole resp. dodacom liste za predchádzajúci mesiac.
2. Ak Objednávateľ neumožní Poskytovateľovi splniť predmet Zmluvy, alebo ak Objednávateľ nebude včas schopný podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu Zmluvy podľa článku 2, Poskytovateľ uvedie túto skutočnosť do protokolu o výkone služieb resp. servisného listu. Táto skutočnosť však nezabaví Poskytovateľa povinnosti splniť predmet Zmluvy bezodkladne po tom, ako mu to Objednávateľ umožní.
3. Pre podpis protokolu o výkone služieb resp. servisný list budú stanovení obidvomi zmluvnými stranami splnomocnení zástupcovia v čl. 1 tejto Zmluvy, ako Osoby oprávnené konať vo veciach technických.

Zodpovední zástupcovia zmluvných strán sú povinní navzájom sa písomne informovať o prípadných zmenách týchto zástupcov.

## **Článok 5 Miesto a čas plnenia**

1. Miestom plnenia tejto Zmluvy je sídlo Objednávateľa uvedené v záhlaví Zmluvy. Poskytovanie služieb môže byť realizované fyzicky na mieste plnenia alebo vzdialeným prístupom na miesto plnenia v závislosti od povahy činnosti.
2. Čiastkové termíny pre realizáciu služieb v rámci mesiaca si dohodnú zástupcovia vo veciach technických Objednávateľa a Poskytovateľa. K návrhu, rozsahu a termínom činností sa Objednávateľ vyjadrí najneskôr do 5 pracovných dní od ich oznámenia Poskytovateľom, v opačnom prípade sa návrh Poskytovateľa pokladá Objednávateľom za akceptovaný.

## **Článok 6 Povinnosti Poskytovateľa a Objednávateľa**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade akejkoľvek potreby zmeny inštalácie operačných systémov a licencovaných sieťových verzií programov, budú tieto inštalácie vykonané až po dohode s Poskytovateľom.
2. Poskytovateľ môže realizovať v informačných systémoch Objednávateľa zmeny, ktoré zvyšujú úroveň a možnosti použitia informačných systémoch Objednávateľa a zmeny v dôsledku vývoja operačných systémov, programovacích prostriedkov, technológií a technických zariadení. Poskytovateľ je povinný o zmenách a požiadavkách z nich vyplývajúcich informovať Objednávateľa.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje okrem operatívnych zásahov na pracoviskách Objednávateľa/zákazníka navštevovať v prípade požiadavky Objednávateľa min. jedenkrát kvartálne jeho pracovisko. Presný termín návštevy si obe zmluvné strany určia operatívne dohovorom.

## **Článok 7 Podmienky výkonu servisných prác**

1. Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup do priestorov prevádzkovaných zariadení, v ktorých sa nachádzajú informačné systémy Objednávateľa a aj zariadenia, ktorých sa predmet tejto Zmluvy týka, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie servisných prác podľa tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ garantuje Poskytovateľovi vzdialený prístup na systémy a zariadenia ktoré sú predmetom tejto Zmluvy pre potreby výkonu servisných činností.
3. Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ bude pri plnení predmetu Zmluvy postupovať podľa platných licenčných podmienok dodávateľov softvéru, hardvéru a v zmysle Objednávateľom obstaranej platnej podpory pre všetky zariadenia a systémy, ktoré sú predmetom Zmluvy. Zodpovednosť za zabezpečenie platených softvérových aktualizácií, platných licencií a mimozáručných hardverových servisných kontraktov nesie Objednávateľ.
5. Objednávateľ určí zoznam kompetentných pracovníkov - odborných garantov Objednávateľa do 7 pracovných dní od podpísania tejto zmluvy. Tento zoznam sa môže operatívne meniť a dopĺňať podľa potrieb a personálnych zmien u Objednávateľa.
6. Zmluvné strany sa dohodli na preukaznom predkladaní požiadaviek na zásahy v rámci IS MLM, alebo riešení prevádzkových problémov a ostatných požiadaviek zo strany objednávateľa prostredníctvom call centra Poskytovateľa.

Kontaktné údaje Call centra sú :

písomný kontakt prostredníctvom [www.rozhrania](http://www.rozhrania) :

telefonický kontakt určený pre poradenstvo a konzultačnú činnosť :

V prípade, ak by poskytovateľ dočasne neposkytoval v určitých pracovných dňoch HotLine podporu (napr. medzi vianočnými sviatkami a Novým rokom, školenie pracovníkov HotLine) bude o tom objednávateľa v predstihu 3 dní informovať.

7. Odozva v núdzových situáciách pre podporné systémové služby a aplikácie ako aj HW zariadenia v rámci IS MLM, je poskytovaná v pracovné dni od 7.30 do 16.00 hod. a odozva v núdzových situáciách je do 4 hodín od nahlásenia požiadavky (cez pracovné dni).
8. Servisné zásahy v rámci technickej a systémovej podpory podľa tejto Zmluvy bude vykonávať Poskytovateľ na mieste prevádzky informačných systémov objednávateľa do 8 hodín od nahlásenia požiadavky v rámci pracovných dní a pracovnej doby.

### **Článok 8 Zodpovednosť za škodu**

1. Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhou zmluvnou stranou. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle ľubovoľnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

### **Článok 9 Zmluvné pokuty**

1. Poskytovateľ zodpovedá za škody spôsobené objednávateľovi/zákazníkovi vzniknuté nesprávnou realizáciou servisných služieb. Odstránenie chyby spôsobenej Poskytovateľom v dohodnutom termíne sa považuje za vyriešenu oprávnenú reklamáciu a je riešené bez finančných nárokov.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za následné škody, ktoré vznikli z titulu straty údajov nezavinenej funkčnosťou programu. Poskytovateľ nezodpovedá za následné škody zapríčinené napr:
  - a) nezálohovaním dát, inštalačných sád nosičov informácií
  - b) neexistenciou záložných kópií alebo ich nedostupnosťou na vyžiadanie
  - c) nezabezpečením trvalej antivírovej a antispamovej ochrany pre hardvérové prostriedky
  - d) neexistenciou náhradných postupov v prípade výpadku systému v čase kritickom na termíny spracovania dát
  - e) obsluhou neoprávnenými alebo nevyškolenými zamestnancami objednávateľa /zákazníka
4. Záruka na poskytnutie služieb zo strany Poskytovateľa sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia zapríčinené Objednávateľom alebo vplyvom prírodného živlu.
3. Objednávateľ nebude bez vedomia Poskytovateľa zasahovať do dátových súborov prostriedkami, ktoré nie sú súčasťou programového vybavenia.
4. Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nespĺní riadne a včas svoj záväzok, ktorý pre zmluvnú stranu vyplýva z tejto Zmluvy a jej dodatkov, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom.

5. Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia Poskytovateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Poskytovateľa na plnení predmetu Zmluvy, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu inak vznikli.
6. Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena termínu bola akceptovaná druhou zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia v rámci etáp, harmonogramov a potvrdených termínov dodávok, tak aby druhej zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia.
7. Ak bude Poskytovateľ z vlastnej viny v omeškaní s termínom realizácie služieb, môže mu Objednávateľ účtovať zmluvnú pokutu vo výške 50 EUR za každý deň omeškania. Zmluvná pokuta nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
8. Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty je jej vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta je splatná do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany k jej uhradeniu povinnej zmluvnej strane.

### **Článok 10 Licenčné podmienky**

1. Súčasťou plnení podľa tejto Zmluvy je aj autorské dielo v zmysle ust. § 3 zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“), poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi licenciu na používanie autorského diela v súlade a s účelom podľa tejto Zmluvy, a to s účinnosťou odo dňa dodania autorského diela v súlade s touto Zmluvou.
2. Objednávateľom nesmie byť žiadna časť softvéru ani jeho dokumentácie pozmeňovaná, rozmnožovaná, ukladaná v elektronickej podobe, ani iným verejným spôsobom šírená bez predchádzajúceho výslovného súhlasu Poskytovateľa. Výnimkou je len kópia zhotovená pre archívne alebo záložné účely.
3. Ďalšie právne vzťahy týkajúce sa užívania softvérových licencií sa riadia licenčnými a všeobecnými obchodnými podmienkami výrobcu softvérových licencií dodávaných v rámci softvérového riešenia poskytovaného na základe tejto Zmluvy.

### **Článok 11 Dôverné informácie**

1. Na základe tejto Zmluvy majú zmluvné strany prístup k dôverným informáciám, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva.
2. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnjej alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje. Dôverné informácie sú špecifikované najmä, ale nie len, na programové vybavenie a know-how, techniku, myšlienky, zásady a koncepcie, ktoré sú základom akejkoľvek zložky programového vybavenia a ktoré môžu vyjsť najavo pri ich používaní, testovaní alebo skúmaní, ako aj podmienky a poplatky splatné podľa tejto Zmluvy. Medzi dôverné informácie sú zahrnuté všetky údaje o ekonomike a hospodárení Objednávateľa a pod. Medzi dôverné informácie patria aj podmienky súvisiace so zavádzaním predmetu tejto Zmluvy.
3. Dôverné informácie nezahŕňajú informácie, ktoré sú, alebo sa stanú, verejne známymi inak ako činnosťou alebo zanedbaním jednej zo zmluvných strán.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že nespriístupnia, ani neumožnia sprístupnenie dôverných informácií druhej strane akoukoľvek formou tretej strane a nepoužijú dôverné informácie druhej strany pre akýkoľvek účel iný ako vyplýva z tejto Zmluvy. Každá zo zmluvných strán podnikne primerané kroky na zabezpečenie toho, aby sa dôverné informácie nespriístupnili alebo nerozširovali jej zamestnancami alebo tretími osobami.

5. Ak poskytovateľovi pre splnenie predmetu tejto zmluvy vznikne potreba uzatvoriť zmluvu s treťou stranou (subdodávateľom), zmluva s treťou stranou musí obsahovať najmenej:
- a. obdobie trvania zmluvy,
  - b. ustanovenie záväzku tretej strany dodržiavať bezpečnostné politiky prevádzkovateľa a vyjadrenie súhlasu s nimi,
  - c. ustanovenie o povinnosti chrániť všetky informácie poskytnuté prevádzkovateľom tretej strane,
  - d. ustanovenie o povinnosti dodržiavať a prijímať bezpečnostné opatrenia treťou stranou,
  - e. konkrétnu špecifikáciu a rozsah bezpečnostných opatrení, ktoré prijíma tretia strana a vyjadrenie súhlasu s nimi,
  - f. konkrétny rozsah činnosti tretej strany,
  - g. zoznam pracovných rolí tretej strany, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom prevádzkovateľa, s povinnosťou oznámiť prevádzkovateľovi každú zmenu v personálnom obsadení; osoba zúčastnená na predmete plnenia podpisuje vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti,
  - h. ustanovenie o rozsahu, spôsobe a možnosti vykonávania kontrolných činností a auditu prevádzkovateľom v tretej strane,
  - i. vymedzenie podmienok a možnosti zapojenia ďalšieho dodávateľa úplne alebo čiastočne zabezpečujúceho plnenie pre prevádzkovateľa namiesto dodávateľa,
  - j. ustanovenia o povinnosti informovať prevádzkovateľa o kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti,
  - k. ustanovenia o spôsobe a forme hlásenia ďalších informácií požadovaných prevádzkovateľom na plnenie jeho povinností vyplývajúcich zo zákona a ich vymedzenie,
  - l. ustanovenie o spôsobe a forme hlásenia všetkých informácií majúcich vplyv na zmluvu,
  - m. ustanovenie o sankčných mechanizmoch pri porušení zmluvy,
  - n. ustanovenia o podmienkach a spôsobe ukončenia zmluvy,
  - o. záväzok tretej strany po ukončení zmluvného vzťahu vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým má tretia strana počas trvania zmluvného vzťahu prístup prevádzkovateľovi,
  - p. záväzok tretej strany po ukončení zmluvného vzťahu udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity u prevádzkovateľa; tento záväzok tretej strany ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu po dobu dohodnutú zmluvnými stranami, ktorá nesmie byť kratšia ako päť rokov po ukončení zmluvného vzťahu.
6. Zmluva s treťou stranou obsahuje bezpečnostné opatrenia najmenej pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona<sup>1</sup>.
7. Vývoj a akvizícia siete a informačného systému sa uskutočňuje s ohľadom na zaistenie kompatibility s existujúcimi sieťami a informačnými systémami a zachovanie úrovne bezpečnosti ustanovenej v bezpečnostnej stratégii.
8. Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv s treťou stranou je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie podľa § 2 ods. 1 písm. c)<sup>2</sup>.

## Článok 12 Vyššia moc

<sup>1</sup> Zákon č. 69/2018 o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<sup>2</sup> Vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z.z, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení



1. Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškani s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov.
2. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.
3. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako jeden mesiac od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.
4. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

### Článok 13 Odstúpenie od zmluvy

1. Žiadna zo zmluvných strán nebude mať právo odstúpiť od tejto Zmluvy pre neplnenie záväzkov druhej strany bez toho, že by dala tejto neplniacej strane aspoň 30-dňovú lehotu na nápravu.
2. Zmluvu možno predčasne ukončiť:
  - a) dohodou zmluvných strán,
  - b) výpoveďou s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane,
  - c) jednostranným odstúpením v prípade podstatného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane na adresu uvedenú v čl. 1 zmluvy. V pochybnostiach sa má za to, že odstúpenie bolo doručené druhej zmluvnej strane tretí deň po jeho odoslaní. Obidve zmluvné strany akceptujú právo náhrady škody v prípade,
    - ca) ak jedna zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie,
    - cb) ak na majetok jednej zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz,
    - cc) ak jedna zmluvná strana bez súhlasu druhej zmluvnej strany postúpi práva a záväzky zo zmluvy na inú osobu.
3. Za podstatné porušenie záväzku sa považuje omeškanie s plnením záväzku zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako 10. kalendárnych dní, ak povinná zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoláva. Táto primeraná lehota nesmie trvať viac ako pätnásť (15) kalendárnych dní.
4. Výpovedanie zmluvy, resp. odstúpenie od nej musí byť zaslané doporučene.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne uhradiť všetky dlžné čiastky vzniknuté v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, a to ku dňu vyhlásenia konkurzu, alebo vstupu do likvidácie.
6. V prípade skončenia platnosti tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia zmluvy týkajúce sa ochrany informácií a udelených licencií, ktorých platnosť pokračuje bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti Zmluvy.

### Článok 14 Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov od **1.8.2022**, alebo na dobu kratšiu, do doby vyčerpania finančného limitu **RÁMCOVEJ DOHODY O POSKYTOVANÍ PODPORY A ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY**.

2. Pokiaľ to táto Zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán, vrátane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Ak niektoré z ustanovení tejto Zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po zverejnení v centrálnom registri zmlúv.
5. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
6. Prípadné spory sa zmluvné strany zaväzujú riešiť dohodou. Ak by sa spor dohodou vyriešiť nepodarilo, bude sa môcť ktorákoľvek zmluvná strana obrátiť na príslušný súd Slovenskej republiky.
7. Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto Zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
8. Táto Zmluva bude vyhotovená v štyroch exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana dostane dva. Akékoľvek zmeny a doplnky je možné uskutočniť so súhlasom oboch zmluvných strán výlučne písomne, formou dodatku k tejto zmluve.
9. K návrhom dodatkov k tejto Zmluve sa zmluvné strany zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 15 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala.
10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
11. Pevnú a neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:

Príloha č. 1. Popis a špecifikácia poskytovaných činností a služieb  
Príloha č. 2. Cenová kalkulácia predmetu plnenia

Za Objednávateľa:

4. 07. 2022

V Liptovskom Mikuláši dňa: .....

Za Poskytovateľa:

V Banskej Bystrici dňa: 20.7.2022

Ing. Ján Blicháč Ph.D., primátor mesta



(pečiatka a podpis)

Ing. Richard Tannhauser a Ing. Branislav Školník  
členovia predstavenstva

(pečiatka a podpis)

## Príloha č. 1 - Popis a špecifikácia poskytovaných činností a služieb

(spracovaná podľa RÁMCOVEJ DOHODY O POSKYTOVANÍ PODPORY A ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY)

### Služby I.

servisná podpora 32 hod mesačne (čl.2. ods.a -e))

#### **a) Dohľad, údržba dodaného APV ESO MLM**

Priebežné vykonávanie zmien APV ESO MLM v reálnom rozsahu vyplývajúcich zo zmien všeobecne platnej legislatívy spracováanej poskytovateľom vo forme nových verzií. Zmeny sa týkajú legislatívy, ktorá priamo súvisí s existujúcimi funkciami príslušného modulu APV ESO MLM. V prípade legislatívnych zmien, teda zákonov, smerníc a nariadení, poskytovateľ vykoná v rámci servisných činností zmeny v ním dodaných aplikáciách a softvérových súčiastiach tak, aby boli v súlade so zmenenou legislatívou. Zmeny v legislatíve je povinný poskytovateľ sledovať a upozorniť objednávateľa na potrebu vykonania softvérových alebo konfiguračných zmien v dostatočnom časovom predstihu a poskytne konzultácie k týmto pripravovaným legislatívnym zmenám. Zmeny musia byť vykonané na produkčných systémoch ku dňu účinnosti legislatívnych zmien. Zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému, po poskytovateľom overenej a potvrdenej kompatibility s APV ESO MLM. Oprava chýb APV ESO MLM vo forme kumulatívnych zmien a nových verzií. Kontrolu stavu logov APV ESO MLM. Kontrolu stavu užívateľov APV ESO MLM. Kontrolu konzistencie číselníkov APV ESO MLM. Zpracovanie opisu zmien do dokumentácie k APV ESO MLM.

#### **b) UPGRADE - Technické zhodnotenie dodaného APV ESO MLM:**

Obsahuje zpracovanie technických zmien a systémových úprav APV ESO MLM

Zpracovanie špecifických požiadaviek - špecifickou požiadavkou sa rozumie požiadavka, ktorá sa realizuje na podnet objednávateľa a bude zabezpečovať spracovanie údajov podľa jeho postupov a návrhov, ktoré sú rozdielne od algoritmov dodávaných a zpracovaných do APV ESO MLM poskytovateľom, ktoré sa chápu ako štandardné.

Služby spojené s naplňaním informačného systému údajmi, čo zahŕňa celý životný cyklus spracovania údajov: príprava, transformácia, migrácia, čistenie a import údajov.

Zpracovanie špecifických požiadaviek objednávateľa pri spracovaní údajov.

Špecifické analytické a programátorské práce, ktoré priamo nezasahujú do AVP ESO MLM, ale súvisia s prácou s nimi (napr. návrh a programovanie konverzného programu a pod.).

Drobné konfiguračné zmeny podporného softvéru a aplikácií. Pri zmenách programových súčastí, nových verziách softvéru, databáz, aplikačných serverov a podobne, zodpovedá poskytovateľ za konfiguráciu ním dodaných častí tak, aby bola zabezpečená plná funkcionlita a integrita elektronických služieb. Zpracovanie požiadaviek v prípade ak sa legislatívne rozširuje alebo dopĺňa požadovaný rozsah elektronických služieb alebo procesu existujúcej elektronickej služby (napr. v prípade ak sa legislatívnou zavedie nová povinnosť alebo činnosť ktorá nebola v čase dodania systému v legislatíve definovaná).

#### **c) Technická a systémová podpora k APV ESO MLM:**

Technická podpora zahŕňa nasledovné aktivity:

- kontroly stavu serverov, diskového úložiska, SAN, záložných zdrojov a ich komponentov vrátane kontroly aktuálnosti verzií firmware a ich upgrade.
- kontroly stavu virtualizačného systému vrátane kontroly konfigurácie VMware prostredia a vykonania potrebných operatívnych úprav
- kontroly stavu serverov operačných systémov APV ESO MLM a vykonanie inštalácií bezpečnostných a odporúčaných aktualizácií týchto operačných systémov
- kontroly stavu domény a databázových systémov vrátane kontroly konfigurácie databázového prostredia a vykonania potrebných operatívnych úprav
- kontrola stavu a konfigurácie zálohovacieho systému vrátane vykonania potrebných operatívnych úprav
- aktualizácia licencií dodaných softvérov tretích strán (napr. Microsoft atď.)

Poskytovateľ vykoná pravidelnú kontrolu (profylaktiku) softvérových a hardvérových komponentov prevádzkovaných objednávateľom. V rámci kontroly vyhodnotí aj logy generované systémami, stav a kontrolu zálohovania. Poskytovateľ Minimálne raz ročne preverí funkčnosť záloh systémov a dáť aj otestovaním ich obnovy v testovacom prostredí.

**d) Odozva v núdzových situáciách (cez pracovné dni) a riešenie prevádzkových problémov APV ESO MLM**

zahŕňa záväzok poskytovateľa v reakčnej dobe zabezpečiť pre objednávateľa plnenie podľa jeho požiadaviek a potrieb núdzových situácií. Zároveň poskytovateľ musí vyvinúť maximálne úsilie, aby takýmto situáciám dokázal predchádzať a v prípade zvýšenia pravdepodobnosť výskytu takýchto situácií verejného obstarávateľa na to včas upozornil. Poskytovateľ musí zabezpečiť profylaktiku, monitoring reporting, kontrolu logov a kontrolu zálohovania na takej úrovni aby príp. riešenie núdzových situácií bolo minimalizované z pohľadu dostupnosti kritických systémov.

**e) Metodická podpora a Hot-line podpora APV ESO MLM**

Osobné konzultácie pracovníka poskytovateľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s využívaním AVP ESO MLM. Termín osobných konzultácií si zmluvné strany dohodnú min. tri pracovné dni vopred.

Hot-line podpora na dodaný APV ESO MLM vrátane jeho systémového prostredia vo forme telefonickej a e-mailovej podpory objednávateľa z pracoviska poskytovateľa.

**Príloha č. 2 – Cenová kalkulácia predmetu plnenia - poskytovanie podpory a zabezpečenie prevádzky**

P.č.	Názov položky	Predpokl. počet	Jednotka	Jednotková cena bez DPH	Jednotková cena s DPH	Celkom cena bez DPH	Celkom cena s DPH
------	---------------	-----------------	----------	-------------------------	-----------------------	---------------------	-------------------

I. Služby							
<b>Podpora a zabezpečenie prevádzky</b>							
1	Podpora a zabezpečenie prevádzky : a) dohľad, údržba dodaného IS MLM b) upgrade - technické zhodnotenie dodaného IS MLM, c) technickú a systémovú podporu k IS MLM, d) odozva v núdzových situáciách (cez pracovné dni) a riešenie prevádzkových problémov IS MLM, e) metodická podpora a Hot-line podpora APV ESO MLM	36	mesiac	2 990,00 €	598,00 €	107 640,00 €	129 168,00 €

