

**Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ)**  
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších  
predpisov medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**  
sídlo: **Župné námestie 13, 813 11 Bratislava**  
zastúpený: **Ing. Sylvia B**, generálna tajomníčka služobného úradu  
IČO: **00 166 073**  
DIČ:  
bankové spojenie: **Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava**  
číslo účtu IBAN:  
SWIFT:  
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **JUMP soft a.s.**  
sídlo: **Fazuľová 7, 811 07 Bratislava**  
zapísaný v registri: **Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 5273/B**  
zastúpený: **Vladimír D**, na základe plnej moci  
IČO: **46117491**  
DIČ: **2023239812**  
IČ DPH:  
bankové spojenie: **Všeobecná úverová banka, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25**  
Číslo účtu IBAN SWIFT:  
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ len ako „**Zmluvné**

**strany**“) Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 38/2018 (2738 – MSS) zo dňa 22.02.2018 na predmet zákazky: „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ)“, ktorej účelom je zabezpečenie vykonávania servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. h. tejto Servisnej zmluvy a jeho ďalšiemu nevyhnutnému rozvoju v rozsahu vyplývajúcom z legislatívnych a metodických zmien, resp. odôvodnených požiadaviek jeho používateľov.

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b. **Človekodoň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

- c. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- d. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS RÚ uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS RÚ.
- e. **Doba neutralizácie problému** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Problému, a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS RÚ, a to obnovou funkčnosti IS RÚ, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/zosúladením fungovania IS RÚ s dodanou dokumentáciou. Do doby neutralizácie problému sa započítava čas podľa USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie problému a čas následného riešenia príčiny problému; v prípade neutralizácie Kritického problému formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického problému najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
- f. **Elektronický systém pre správu požiadaviek alebo ESSP** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Problémoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- g. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- h. **IS Objednávateľa alebo IS RÚ** – je Informačný systém Registra úpadcov vytvorený na základe Zmluvy o vytvorení Informačného systému Register úpadcov (IS RÚ) č. MS/60/2015-95, ktorá bola uzatvorená dňa 29.05.2015 medzi Objednávateľom a obchodnou spoločnosťou Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o., so sídlom Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22, IČO: 35 785 306 ako zhotoviteľom (ďalej len „Zhotoviteľ“) a nadväzujúcej Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre Informačný systém Register úpadcov č. MS/165/2015-95, ktorá bola uzatvorená medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom dňa 29.12.2015, v znení jej Dodatku č. 1 (interné číslo Objednávateľa MS/167/2015-95) zo dňa 31.12.2015, Dodatku č. 2 (interné číslo Objednávateľa MS/83/22016-95) zo dňa 06.12.2016 a Dodatku č. 3 (interné číslo Objednávateľa MS/200/2017-95) zo dňa 5.10.2017, a ktorý je predmetom služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- i. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.2 tejto Servisnej zmluvy.
- j. **Kritický problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

- k. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- l. **Nekritický problém** - je každý problém, ktorý nie je Kritický problém alebo závažný problém, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS RÚ, modulu alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa.
- m. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- n. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
- o. **Problém** - je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- p. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
- q. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- r. **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.
- s. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ).
- t. **Služby rozvoja** – sú služby, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS RÚ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS RÚ.
- u. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
- v. **SW komponent** – je časť IS Objednávateľa vytvorená na základe zmlúv identifikovaných v písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy a ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
- w. **SW produkt 3. strany** – je krabicový SW (FPP – Full Packaged Product), prípadne SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa.

- x. **Úroveň spracovania požiadaviek** alebo **USP** - predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie problému dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.
  - y. **Závažný problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčností, ktorý závažným spôsobom obmedzuje jeho/jej použitie, neobmedzuje však použitie IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti ako celku alebo jeho/jej podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

## 2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.

## 3. Cena

- 3.1 Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 2 096 952,00 € (slovom dvamilióny deväťdesiatšesťtisíc deväťstopäťdesiatdva eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:
- a. maximálna cena za Služby podpory prevádzky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 1 151 952,00 € (slovom jedenmilión stopäťdesiatjednatísíc deväťstopäťdesiatdva eur) bez DPH,
  - b. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 945 000,00 € (slovom deväťstoštyridsaťpäťtisíc eur) bez DPH.
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.

- 3.3 Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 23 999,00 € (slovom dvadsaťtisíc deväťstodeväťdesiat eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie IS Objednávateľa na základe Služieb rozvoja nemá dopad na výšku ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len ako „zľava z ceny“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnené uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD), ktorá je uvedená v Prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.8 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
  - cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,
  - akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.9 Poskytovateľ je oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
- 3.10 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné.

- 3.11 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.12 Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

#### 4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
- pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov,
  - pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy, zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) a výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a nariadenia 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).
- 4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:
- udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa,

- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- e. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
- f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
- g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.

4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).

4.8 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

4.9 Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 3 (troch) pracovných dní, s výnimkou súčinnosti podľa písm. c. tohto bodu, pri ktorej lehota nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní, najmä nasledovnú súčinnosť:

- a. poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový a vývojový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
- b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
- c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
- d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
- e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- f. Zabezpečí poskytovanie technickej podpory HW komponentov a štandardnej podpory SW produktov 3. strán, tzn. podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu 3. strany (na základe licencie

výrobcu softvéru – tzv. Softvérový maintenance).

- 4.10 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.
- 4.11 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.9 a 4.10 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie problému sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.12 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
  - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
  - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.13 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
- 4.14 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle čl. 7 Zmluvy o vytvorení Informačného systému Register úpadcov (IS RÚ) č. MS/60/2015-95, resp. čl. 9 bod 4 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre Informačný systém Register úpadcov č. MS/165/2015-95, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného plnenia tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

## 5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS RÚ, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu vírusov až do okamihu odovzdania Komponentov do rutínnej prevádzky a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán.
- 5.2 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom vytknuté vady (skryté Defekty) bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (skrytého Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.



- 5.3 Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.4 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS RÚ, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

## 6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu náčrtu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, 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).
- 6.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán. Na tieto SW produkty 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. bezodkladne obstaráť 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(a) 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 tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
- b. 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
- c. 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.
- 6.5 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

## **7. Bezpečnosť a ochrana informácií**

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
- b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
- c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
- d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnené inak, ako od druhej zmluvnej

strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.

- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 21 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“) zabezpečí poučenie svojich zamestnancov a všetkých osôb, ktoré v rámci plnenia Servisnej zmluvy majú prístup na pracovisko Objednávateľa (miesto plnenia Servisnej zmluvy), ktorí sa pri plnení záväzkov z tejto Servisnej zmluvy môžu oboznámiť alebo prísť do styku s osobnými údajmi, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti (§ 22 zákona č. 122/2013 Z. z.) a sankcie za porušenie povinnosti mlčanlivosti (§ 68 ods. 7 písm. d) zákona č. 122/2013 Z. z.). Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety zabezpečí Poskytovateľ predložením podpísaných vyhlásení o mlčanlivosti zo strany jeho zamestnancov a ďalších príslušných osôb.
- 7.4. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.7. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.8. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

## 8. Sankcie

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
  - a. 0,1 % z mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému;
  - b. 0,05 % z mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy, a to za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému,
  - c. 1 % z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 30 dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má

Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z hodnoty objednávky,

- d. 1.000,- € (slovom jeden tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“), resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;
  - e. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
  - f. 50.000,- € (slovom päťdesiat tisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
  - g. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy,
  - h. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy,
  - i. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
  - j. 5000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 písm. a. a b. tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

## 9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
  - výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
  - odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.5 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri mesiace), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
  - ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidla ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.6 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje najmä, ak:
- je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou kritického problému o viac ako dvojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému alebo neutralizáciou závažného problému o viac ako trojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému,
  - sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) kritické problémy, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
  - je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
  - Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „Register“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
  - Poskytovateľ nepredloží Objednávateľovi riadne a včas potvrdenie o zaplatení poisťného v zmysle čl. 12 bod 12.3 tejto Servisnej zmluvy,
  - Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.