

**Servisná zmluva**  
**CRZ: 03927/2022-IT0011/22-00**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)  
(ďalej len „zmluva“)

medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

### 1.1 Objednávateľ:

Názov: Slovenský pozemkový fond  
Sídlo: Búdková 36, 817 15 Bratislava  
Štatutárny orgán: Mgr. Ján Marosz, generálny riaditeľ  
JUDr. Adriana Muráňová, námestník generálneho riaditeľa  
Osoby oprávnené na rokovanie: [REDAKOVANÉ]  
IČO: 17 335 345  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
IBAN: SK35 8180 0000 0070 0000 1638  
Zapísaný: OR Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka č. 35/B  
(ďalej len „objednávateľ“)

a

### 1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: Asseco Central Europe, a. s.  
Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov  
Štatutárny orgán: Ing. Peter Ondrovič, PhD., prokurista,  
Osoby oprávnené na rokovanie:  
- vo veciach finančných [REDAKOVANÉ]  
- vo veciach technických [REDAKOVANÉ]  
IČO: 35 760 419  
DIČ: 202 025 41 59  
IČ DPH: SK70 20 00 06 91  
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.  
IBAN: SK49 0900 0000 0001 7152 4706  
Zapísaný: OR Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č. 2024/B

(ďalej len „dodávateľ“)

(Objednávateľ a dodávateľ sú ďalej spoločne označovaní ako „strany zmluvy“, „zmluvné strany“ alebo „strany“.)

1.3 Sídla zmluvných strán sú zároveň ich korešpondenčnými adresami.



## 2. VYSVETLENIE POJMOV

- 2.1 **IS SPRÁVA REGISTRATÚRY** je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.
- 2.2 Skratka **IS** označuje pojem Informačný systém.
- 2.3 **Informačný systém** je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.
- 2.4 **Dokument manažment systém** predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu.
- 2.5 **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník dodávateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 2.6 **Prvotná odozva** je doba medzi postúpením požiadavky objednávateľom dodávateľovi a prvotnou informáciou dodávateľa o krokoch, ktoré boli (alebu budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.
- 2.7 **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci bežnej prevádzky od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ vykoná náhradné riešenie problému.
- 2.8 **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 2.9 **Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy dodávateľ musí vyriešiť objednávateľov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci bežnej prevádzky od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému akceptované objednávateľom.



2.10 **Kritický incident/problém s prioritou "Kritická"** je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom. Za kritický incident s prioritou „Kritická“ sa považuje aj kybernetický bezpečnostný incident a tiež zraniteľnosť systému podľa informačnej a kybernetickej bezpečnosti, ktorá má za následok nedostupnosť, stratu alebo únik spravovaných dát alebo môže ohroziť fungovanie iných prvkov IKT infraštruktúry objednávateľa.

2.11 **Nekritický incident/problém s prioritou "Normálna"** znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.

2.12 **Nekritický incident/problém s prioritou "Nízka"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objednávateľ nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.

2.13 **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. s výnimkou štátom (SR) uznaných sviatkov a víkendov.

2.14 Jeden **človekoden** znamená 8 pracovných hodín.

2.15 Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

Služby uvedené v čl. 3.1 tejto zmluvy môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne objednávateľ dodávateľovi do 5 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu [REDACTED]\_dodávateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.

### 3 PREDMET ZMLUVY

3.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s podporou pri údržbe IS Správa registratúry na platforme Fabas<sup>~ft</sup> (ďalej len „služby“), a to ako služby poskytované mesačne v tomto rozsahu:



- a) Hotline a projektová podpora,
- b) Pohotovosť,
- c) Servisný zásah,
- d) Podpora prevádzky IS Správa registratúry na SW platforme Fabasoft.

### 3.2 Služby:

- **podľa čl. 3.1 písm. a) - d) tejto zmluvy poskytuje dodávateľ mesačne (mesačný paušál)** odo dňa účinnosti zmluvy po celú dobu jej trvania uvedenú v čl. 16 tejto zmluvy. V prípade, ak by došlo ku skončeniu zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia zmluvy).

## 4 ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

### 4.1 Dodávateľ:

- zabezpečí tím podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov, resp. pre objednávateľa,
- zabezpečí príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od objednávateľa, resp. jeho oprávnených osôb,
- zabezpečí identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb
- sa zaväzuje služby podľa tejto zmluvy poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a štátom uznaných dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto zmluvy.

### 4.2 Technické vlastnosti

**HOTLINE A PROJEKTOVÁ PODPORA** - poskytovanie telefonickej podpory Objednávateľovi pri využívaní IS Fabasoft t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s IS Fabasoft.

### Rozsah poskytovanej služby:

- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností,
- vedenie evidencie nahlásených incidentov/problémov,
- prevádzka hotline strediska,
- zber a evidencia incidentov/problémov,
- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- poskytovanie konzultácií o incidentoch/problémoch,
- poskytovanie mailového hotline poučeným zamestnancom objednávateľa,
- projektové riadenie poskytovaných činností,
- riešenie eskalácií,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.

**4.3 POHOTOVOŠŤ** - pripravenosť Dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov IS Fabasoft v stanovenom čase.



Rozsah poskytovanej služby:

- v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod. V prípade nahlásenia výskytu kritických alebo nekritických problémov IS Fabasoft je povinný Dodávateľ poskytnúť riešenie v nasledovných lehotách:
- Kritický problém: začiatok servisného zásahu do 4 hodín od nahlásenia Dodávateľovi, odstránenie problému, resp. obnova služieb do 24 hodín od začiatku servisného zásahu.
- Nekritický problém: začiatok servisného zásahu do 24 hodín od nahlásenia Dodávateľovi, odstránenie problému do 5 pracovných dní.

#### 4.3.1 Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
<b>Kritická</b>	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
<b>Nekritický</b>	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod

4.4 **SERVISNÝ ZÁSAH** - služby Dodávateľa pri odstraňovaní kritických a/alebo nekritických problémov IS Fabasoft.

Rozsah poskytovanej služby:

- všetky kritické alebo nekritické problémy, ktoré Objednávateľ nahlási písomne prostredníctvom aplikácie Service-Desk. Objednávateľ môže kritické a nekritické problémy nahlasovať v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod., kde lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.

Servisný zásah nezahŕňa služby rozvoja a legislatívne úpravy.

#### 4.5 **PODPORA PREVÁDZKY IS Správa registratúry na SW platforme Fabasoft a integračného rozhrania na ÚPVS**

Rozsah poskytovanej služby:

- konzultačné, prevádzkové, analytické služby súvisiace s prevádzkou IS Správa registratúry,
- zastupovanie Objednávateľa pri komunikácii s tretími stranami,
- odstraňovanie chýb rozhrania spôsobených nekorektným zásahom používateľov,
- monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov rozhrania.



## 5 SÚČINNOSŤ

Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto zmluvy poskytne dodávateľovi bezodplatne všetku nevyhnutne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- 5.1 zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek objednávateľa na zmeny, úpravy alebo rozvoj systému automatizovanej správy registratúry,
- 5.2 umožní dodávateľovi monitoring systému správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
- 5.3 zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry,
- 5.4 zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
- 5.5 zabezpečí na vlastné náklady štandardnú podporu systémového softvéru (ďalej ako "SW"). V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je objednávateľ povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Dodávateľa a licenčných práv jednotlivých SW,
- 5.6 sa zaväzuje Dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov.
- 5.7 Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/ činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený z toho dôvodu, že mu objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol nevyhnutne potrebnú súčinnosť. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.

## 6 AKCEPTÁCIA PREDMETU ZMLUVY

- 6.1 Služby poskytnuté zo strany dodávateľa podľa čl. 3.1 tejto zmluvy sa považujú zo strany objednávateľa za riadne akceptované dňom podpisu Pracovného výkazu o vykonaných službách zo strany objednávateľa, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy.

## 7 CENA

- 7.1 Celková cena predmetu zmluvy za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške **48 000,- EUR bez DPH**, t. j. **57 600,- EUR s DPH (slovom päťdesiatsedemtisícšesťsto EUR vrátane DPH)**. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy.



7.2 Cena za mesačný paušál je **4 000,- EUR bez DPH**, t. j. **4 800,- EUR s DPH (slovom štyritisícosemsto EUR vrátane DPH)**.

7.3 Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ je oprávnený navýšiť cenu za mesačný paušál o medziročnú infláciu meranú indexom spotrebiteľských cien na základe údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky. Oznámenie o navýšení mesačného paušálu na základe inflácie bude súčasťou príslušnej faktúry.

## **8 FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

8.1 Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa čl. 3.1. tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne vcelku na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného dodávateľom. Právo na zaplatenie ceny vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytovaná. Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č. 2 tejto zmluvy). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Úhrada fakturovaných súm bude realizovaná prostredníctvom prevodu na bankový účet dodávateľa uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania prostriedkov z účtu objednávateľa.

8.2 Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.

8.3 Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru späť dodávateľovi na dopracovanie, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí objednávateľ uviesť/vyznačiť dôvod vrátenia faktúry dodávateľovi na dopracovanie. Dodávateľ oprávnené vrátenú faktúru opraví alebo vyhotoví novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti 30 dní plynie odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

## **9 ZÁRUKA**

9.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne a včas poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.

9.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto zmluvy a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve mali všetky ním poskytované služby požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť a to po dobu 24 mesiacov odo dňa ich riadnej akceptácie zo strany objednávateľa. Záruka platí za predpokladu, že IS SPRÁVA REGISTRATÚRY na platforme Fabasoft je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorého inštalácia nebola s dodávateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie objednávateľa v čase podpisu tejto zmluvy.



9.3 **Obmedzenie záruky** - dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v jestvujúcom systéme pre automatizovanú správu registratúry, ktoré boli spôsobené neodborným zásahom tretích strán.

## 10 AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

10.1 Ak v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov, výsledok činnosti dodávateľa podľa tejto zmluvy bude chránený ako autorské dielo, udeľuje dodávateľ objednávateľovi súhlas na použitie takého diela bez časového obmedzenia a vyhlasuje, že odplata za poskytnutie tohto súhlasu je zahrnutá v cene za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy.

## 11 POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

### 11.1 Dodávateľ je povinný:

- a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- b) zapracovávať všetky zmeny do existujúceho systému objednávateľa pre elektronickú správu registratúry v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, dodávateľ bude okamžite informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
- c) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný hardvér (HW) a kompatibilitu softvéru (SW) v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkoľvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu jestvujúceho HW alebo SW licencií tretích strán, predloží návrh objednávateľovi na schválenie,
- d) zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané dodávateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou. Tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy a dodávateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením tak, aby sa o nich nedozvedeli

- tretie osoby. Na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje,
- e) zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so zmluvou,
  - f) písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy. Formou písomne sa rozumie aj email,
  - g) plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy,
  - h) informovať objednávateľa o všetkých dodávateľovi známych a so zmluvou súvisiacich faktoch, ktoré by podľa dodávateľa mohli negatívne vplývať na plnenia dodávateľa vyplývajúce z predmetu tejto zmluvy,





11.2 Dodávateľ sa zaväzuje v rámci plnenia svojich záväzkov podľa tejto zmluvy a vo vzťahu ku predmetu tejto zmluvy prijímať a realizovať bezpečnostné opatrenia a to najmä:

- a) sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky objednávateľa, s ktorými ho objednávateľ preukázateľne oboznámi,
- b) sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté objednávateľom na základe tejto zmluvy,
- c) sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné opatrenia objednávateľa, s ktorými ho objednávateľ preukázateľne oboznámi,
- d) sa zaväzuje predložiť zoznam pracovných rolí vykonávajúcich predmet zmluvy, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom objednávateľa a zabezpečiť, že každá osoba zúčastnená na predmete plnenia zmluvy podpíše vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti,
- e) sa zaväzuje umožniť vykonávanie kontrolných činností a auditu objednávateľom (prevádzkovateľom základnej služby) u dodávateľa,
- f) sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať objednávateľa o každom dodávateľovi známom a so zmluvou súvisiacom kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých dodávateľovi známych a so zmluvou súvisiacich skutočnostiach majúcich podľa dodávateľa vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti objednávateľa,
- g) sa zaväzuje, že bude objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých dodávateľovi známych a so zmluvou súvisiacich skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto podľa dodávateľa mohli mať čo i len potenciálny vplyv na kybernetickú bezpečnosť objednávateľa. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť kontaktnej osobe uvedenej v bode 15.1 tejto zmluvy,
- h) sa zaväzuje, že bude objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých dodávateľovi známych a so zmluvou súvisiacich skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto podľa dodávateľa mohli mať čo i len potenciálny vplyv na túto zmluvu a jej plnenie. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť osobe uvedenej v bode 15.1 tejto zmluvy,
- i) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup,

### 11.3 Objednávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť vstup zamestnancov dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa,
- b) zabezpečiť, aby dodávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru objednávateľa, zmenách organizačnej štruktúry

objednávateľa, tzn. o všetkých zmenách na strane objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy.

- c) zabezpečiť účinnú ochranu autorských, príp. iných práv duševného vlastníctva a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle zmluvy,
- d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou formou, prípadne formou e-mailu dodávateľovi,
- e) na základe žiadosti dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení podľa tejto zmluvy,
- f) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
  1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravenom na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s dodávateľom a so súhlasom manažéra kybernetickej bezpečnosti objednávateľa.



2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.
  3. Nenainštalovanie bezpečnostných patchov môže písomne povoliť len manažér kybernetickej bezpečnosti objednávateľa.
- g) sledovať legislatívne zmeny, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy

#### 11.4 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, a to však iba v prípade, ak tieto informácie tvoriace obchodné tajomstvo nie sú zmluvné strany povinné zverejniť a/alebo sprístupniť na základe osobitných právnych predpisov.

## 12 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 12.1 Objednávateľ sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvo dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou. Táto povinnosť trvá počas celého trvania zmluvného vzťahu a jeden rok od zániku zmluvy.
- 12.2 Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto zmluvy.

## 13 NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 13.1 Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi počas doby trvania tejto zmluvy porušením povinnosti dodávateľa podľa tejto zmluvy najviac do výšky 50% zo sumy uhradenej objednávateľom podľa tejto zmluvy dodávateľovi.
- 13.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dodávateľovi úrok z omeškania v príslušnej zákonnej výške z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.
- 13.3 V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle tejto zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
- a) pri kritickom incidente vo výške 50,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ceny mesačného paušálu (príloha č. 1 tejto zmluvy),
  - b) pri nekritickom incidente vo výške 25,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ceny mesačného paušálu (príloha č. 1 tejto zmluvy),
- 13.4 Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej zmluvnej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak.



13.5 Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo okolnosťami spôsobenými druhou zmluvnou stranou.

13.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že výšky zmluvných pokút dohodnuté v zmluve považujú za primerané, pretože pri rokovaniach o dohode o výškach zmluvných pokút prihliadali na hodnotu a význam týmito zmluvnými pokutami zabezpečovaných zmluvných povinností.

## 14 OSTATNÉ DOJEDNANIA

14.1 V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená rokovať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je: [REDACTED]

14.2 Zmenu osôb uvedených v čl. 15 bode 15.1 tejto zmluvy je povinný objednávateľ oznámiť dodávateľovi bez zbytočného odkladu e-mailom na adresu [REDACTED]. Zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi.

14.3 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.

## 15 TRVANIE ZMLUVY

15.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu uvedeného v čl. 8 bod 8.1 tejto zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

15.2 Táto zmluva zaniká:

- a) písomnou dohodou podpísanou obidvoma zmluvnými stranami,
- b) písomnou výpoveďou,
- c) odstúpením od zmluvy.

15.3 Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplatenie ceny resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté objednávateľom do uplynutia výpovednej doby.

15.4 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto zmluvy viac ako 60 dní.

15.5 Objedávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ poruší zmluvnú povinnosť podľa čl. 4 zmluvy a nápravu nevykoná ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu objednávateľ poskytne na vykonanie nápravy.

15.6 Odstúpením od zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané a prevzaté, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.



- 15.7 Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane, týmto dňom zmluva zaniká.
- 15.8 Zánikom tejto zmluvy nezanikajú ustanovenia zmluvy, ak z ich povahy vyplýva, že majú ostať zachované aj po zániku tejto zmluvy, resp. aj ustanovenia, vo vzťahu ku ktorým to tak vyplýva z aplikovateľných právnych predpisov (ako napr. zodpovednosť za škodu, náhrada škody, zmluvné pokuty, zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a obchodnom tajomstve.... ai.).

## 16 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1 Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a subsidiárne ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 16.2 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá zmluva strácala platnosť. V takomto 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.
- 16.3 V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným konsenzom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú, je oprávnená ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 16.4 Ustanovenia tejto zmluvy je možné meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 16.5 Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis tejto zmluvy s platnosťou originálu.
- 16.6 Dodávateľ sa zaväzuje byť riadne zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania tejto zmluvy, ak mu taká povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZRPVS“).
- 16.7 V prípade, ak bude podľa tejto zmluvy potrebné doručovať inej zmluvnej strane akúkoľvek písomnosť, doručuje sa táto písomnosť na adresu zmluvnej strany uvedenú v tejto zmluve, dokiaľ nie je zmena adresy písomne oznámená zmluvnej strane, ktorá písomnosť doručuje.
- 16.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpisujú.



16.9 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií).

16.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že budú spolupracovať tak, aby bol predmet zmluvy splnený v najlepšej možnej miere. Za týmto účelom sa budú zmluvné strany bez omeškania vzájomne informovať o všetkých okolnostiach, ktoré by bránili riadnemu splneniu predmetu zmluvy.

16.11 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 – Špecifikácia ceny

Príloha č. 2 - Výkaz prác a nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac

Príloha č. 3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky

Dátum a miesto:

Za dodávateľa:

.....

Ing. Peter Ondrovič PhD.  
prokurista

Dátum a miesto:

Za objednávateľa:

.....

Mgr. Ján Marosz  
generálny riaditeľ

.....

JUDr. Adriana Muráňová  
námestník generálneho riaditeľa



**Príloha č. 1 Špecifikácia ceny**

Predmet	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Systémová podpora na obdobie 12 mesiacov	48 000,- EUR	9 600,- EUR	57 600,- EUR
- hotline a projektová podpora			
- pohotovosť			
- servisný zásah			
- podpora prevádzky			
SPOLU	48 000,- EUR	9 600,- EUR	57 600,- EUR



**Príloha č. 2 - Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac**



**Príloha č. 3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky**

Formulár o nahlásení problému/požiadavky			Číslo Zmeny zo Service Desku
<b>Iniciátor zmeny (Objednávateľ):</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Telefón:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Manažér zmien (Objednávateľ):</b>		<b>Telefón:</b>	
<b>Dátum a čas zadania požiadavky:</b>		<b>Požadovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Kategória zmeny</b>			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
<b>Popis zmeny:</b>			
<b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b>			
<b>Prílohy:</b>			

