

Zmluva o poskytovaní služieb č. ZOPS/1074/2022/BVS

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

„Poskytovanie služieb pre LMS iSmart“

Čl. 1 Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ: **Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.**
Sídlo: Prešovská 48, 826 46 Bratislava
IČO: 35 850 370
DIČ: 2020263432
IČ DPH: SK2020263432
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3080/B
V zastúpení: JUDr. Peter Olajoš, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ, na základe podpisového poriadku

Bankové spojenie:
Číslo účtu (IBAN):
BIC:
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

1.2 Poskytovateľ: **SmartIS, s. r. o.**
Sídlo: Zámocká 3, 811 01 Bratislava
IČO: 46 708 014
DIČ: 2023598137
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 83144/B
V zastúpení: doc. Ing. Ján Papula, PhD., konateľ
Bankové spojenie:
Číslo účtu (IBAN):
BIC:
(ďalej len „Poskytovateľ“)
(Objednávateľ a Poskytovateľ pre účely Zmluvy ďalej jednotlivo ako „zmluvná strana“ spoločne len ako „zmluvné strany“)

Čl. 2 Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa **poskytovať** Objednávateľovi, kontinuálne počas celej doby trvania Zmluvy, **služby podpory nad prostredím LMS (Learning Management System) iSmart** (ďalej len „Služby“) a tiež záväzok Objednávateľa zaplatiť/uhradiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby cenu v súlade s Článkom 5. tejto Zmluvy.
Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v nasledovnom rozsahu:

a) Reaktívne služby:

- riešenie nahlásených alebo vzniknutých incidentov a to formou help-desku alebo on-site v mieste sídla Objednávateľa.

b) Proaktívne služby:

- vydávanie elektronických aktualizácií a aktualizácií elektronických manuálov a inštrukcií,

- podpora kľúčových používateľov formou konzultácií a školení,
- poskytovanie informácií o možnostiach a nových technológiách, využiteľných pri tvorbe e-learningových kurzov alebo zabezpečovaní e-learningu u Objednávateľa kľúčovým používateľom,
- podpora pri digitalizácii podkladov prostredníctvom autoringových a digitalizačných nástrojov pre účely e-learningu Objednávateľa,
- aktualizácia (opätovná publikácia) digitálne publikovaných vzdelávacích objektov v novších verziách autoringových nástrojov (ak tieto aktualizácie odstraňujú chyby alebo ponúkajú lepší výsledok pre používateľa),
- konzultácie, metodické usmernenia a asistencia pri tvorbe vzdelávacích kurzov pri zohľadnení požiadaviek a funkčných možností autoringových nástrojov pre publikovanie objektov do e-learningu Objednávateľa.

Maximálny rozsah poskytovania Služieb podľa písm. a) a b) predstavuje sumárne 72 človekohodín za jeden kalendárny štvrtrok.

c) Nadštandardná podpora (poskytovaná na základe individuálnej objednávky Objednávateľa):

- rozširovania funkcionality LMS iSmart, asistenčné a poradenské služby pri spracovaní a nábehu nových e-learningových tém, pre efektívne a účinné fungovanie e-learningu a IT kurzov v prostredí Objednávateľa v nasledovnom rozsahu:
 - konfigurácia a rekonfigurácia parametrov prostredia na základe požiadavky Objednávateľa,
 - dopĺňanie a rozširovanie funkcionality pre zabezpečenie vznikajúcich potrieb Objednávateľa pre zabezpečenie efektívnosti e-learningovej podpory,
 - úpravy a dopĺňanie vizuálnej a popisnej formy prostredia LMS iSmart,
 - zabezpečenie digitalizácie podkladov pre tvorbu e-learningových kurzov prostredníctvom autoringových a digitalizačných nástrojov a tiež nástrojov na digitálnu syntézu reči (TTS), a ďalšie služby súvisiace s tvorbou, úpravou, podporou a vkladáním e-learningového obsahu a kurzov v rozsahu, prekračujúcom časovú dotáciu Služieb, uvedenú v písm. a) a b) tohto bodu Zmluvy (v rozsahu prekračujúcom 72 človekohodín/kalendárny štvrtrok)

Konkrétny rozsah služieb nadštandardnej podpory (špecifikácia požadovaných služieb, čas plnenia a rozsah plnenia, vyjadrený v osobohodinách) bude určený v individuálnej objednávke zaslanej Oprávnenou osobou Objednávateľa Poskytovateľovi poštou alebo na e-mailovú adresu Oprávnenej osoby Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný realizovať objednávku, pokiaľ sú jej predmetom služby, na vykonanie ktorých nemá oprávnenie alebo ktorými by dochádzalo k porušovaniu práv tretích strán.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať Poskytovateľovi všetku ním požadovanú súčinnosť nevyhnutnú pre riadne poskytovanie Služieb.

Čl. 3 Čas a miesto plnenia

- 3.1 Služby budú poskytované **vzdialeným prístupom, prípadne (na základe požiadavky Objednávateľa) v sídle Objednávateľa, uvedenom v záhlaví tejto Zmluvy, s ohľadom na charakter a povahu poskytovaných Služieb.**
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním Služieb odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 3.3 Služby podľa bodu 2.1 písm. c) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať v termínoch, stanovených Objednávateľom v jednotlivých čiastkových objednávkach (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak).

Čl. 4 Podmienky preberania Služieb

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdávať Služby Objednávateľovi postupne, na základe akceptačného protokolu o poskytnutí Služby (pre účely Zmluvy ďalej len ako „Protokol“), ktorý podpíšu Oprávnené osoby oboch zmluvných strán po uplynutí príslušného fakturovaného obdobia, v ktorom boli Služby poskytované/poskytnuté. V Protokole musí byť uvedený výkaz vykonaných prác, spolu s vyčíslením ich hodnoty a dátum/y poskytnutia/poskytovania Služby Objednávateľovi. Objednávateľ nie je povinný prevziať (potvrdiť a podpísať Protokol) a zaplatiť za poskytované/poskytnuté Služby dohodnutú cenu, ak Služby neboli poskytované/poskytnuté riadne a včas. Objednávateľovi

vznikne povinnosť prevziať Služby a zaplatiť za ne dohodnutú cenu, až momentom odstránenia väd a nedorobkov, vytknutých Objednávateľom Poskytovateľovi.

Čl. 5 Cena za Služby a platobné podmienky

5.1 Cena za poskytovanie Služieb je stanovená nasledovne:

P.č.	Popis	Jednotka	Počet jednotiek	Jednotková cena v EUR	Cena spolu počas trvania tejto Zmluvy v EUR
1.	Služby podľa bodu 2.1 písm. a) a b) Zmluvy (reaktívna a proaktívna podpora)	kalendárny štvrťrok	16	2250,00	36000,00
2.	Služby podľa bodu 2.1 písm. c) Zmluvy (nadštandardná podpora)	osobohodina	max. 550	32	17600,00
Cena celkom					53600,00

(suma slovom: päťdesiattritisícšesťsto EUR)

5.2 Cena za Služby podľa bodu 2.1 písm. c) Zmluvy (nadštandardná podpora), uvedená v riadku s p.č. 2. tabuľky v bode 5.1 tohto článku Zmluvy, je stanovená ako cena maximálna.

Objednávateľ nie je povinný vystaviť objednávky v rozsahu, rovnajúcemu sa maximálnej cene podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy, s čím Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyjadril súhlas.

5.3 V prípade, že sa Poskytovateľ stane registrovaným platiteľom DPH podľa §4 resp. §4b, tak k cene za poskytnuté Služby uplatní režim DPH podľa právnych predpisov, platných v čase poskytnutia Služieb.

5.4 Cena za poskytovanie Služieb podľa bodu 5.1 tohto článku Zmluvy je konečná, pre zmluvné strany záväzná a zahŕňa všetky náklady, spojené s plnením predmetu Zmluvy Poskytovateľom.

5.5 Zmluvné strany sa dohodli, že fakturačným obdobím za poskytnuté Služby podľa Čl. 2 bod 2.1 písm. a) a b) Zmluvy (reaktívna a proaktívna podpora) je kalendárny štvrťrok. Poskytovateľ vystaví a doručí Objednávateľovi faktúru najneskôr do pätnástich (15) kalendárnych dní po uplynutí kalendárneho štvrťroka, v ktorom Poskytovateľ poskytoval pre Objednávateľa tieto Služby, nie však skôr, než Objednávateľ písomne odsúhlasil Protokol. Objednávateľom písomne odsúhlasený Protokol, tvorí prílohu faktúry na úhradu ceny za tieto Služby.

Ak fakturačné obdobie netrvá celý kalendárny štvrťrok, Poskytovateľ bude faktúrou fakturovať Objednávateľovi alikvotnú časť z ceny za kalendárny štvrťrok v závislosti od trvania prvého fakturačného obdobia, resp. posledného fakturačného obdobia.

5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že fakturačným obdobím za poskytnuté Služby podľa Čl. 2 bod 2.1 písm. c) Zmluvy (nadštandardná podpora) je kalendárny mesiac, v ktorom boli tieto Služby poskytnuté. Fakturácia bude vykonávaná v súlade s jednotkovou cenou, uvedenou v riadku s p.č. 2. tabuľky v bode 5.1 tohto článku Zmluvy. Poskytovateľ vystaví a doručí Objednávateľovi faktúru najneskôr do pätnástich (15) kalendárnych dní po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom Poskytovateľ poskytoval pre Objednávateľa tieto Služby, nie však skôr, než Objednávateľ písomne odsúhlasil Protokol. Objednávateľom písomne odsúhlasený Protokol, tvorí prílohu faktúry na úhradu ceny za tieto Služby.

5.7 Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že Poskytovateľ bude vystavovať a odosielať výlučne elektronické faktúry.. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas k zasielaniu faktúr v elektronickej forme za podmienok, uvedených v tomto bode Zmluvy.

a) Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať na nasledovnú e-mailovú adresu:

b) Každá faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v súlade s platnými právnymi predpismi, vrátane rozdelenia predmetu fakturácie na jednotlivé druhy dodaných tovarov a služieb a ako prílohu musí obsahovať kópiu Protokolu (spolu s výkazom dodávok a vykonaných prác a s vyčíslením ich hodnoty), podpísaného zástupcami oboch zmluvných strán, potvrdenú kópiu objednávky zaslanej Objednávateľom alebo vo faktúre bude uvedené číslo objednávky, pod ktorým ju Objednávateľ eviduje.

c) Elektronická faktúra musí mať v predmete e-mailu jednoznačné označenie pre identifikáciu (faktúra, invoice, dobropis, ľarchopis); popri jednoznačnom označení môže obsahovať aj ďalšie znaky (čísla alebo písmená).

- d) Elektronická faktúra musí byť len vo formátoch **PDF, TIF, JPEG, BMP** a nesmie byť zaheslovaná, zamknutá na tlačenie, ani komprimovaná. Pre účely tejto Zmluvy sa elektronická faktúra v inom, ako v uvedenom formáte, nepovažuje za elektronickú faktúru.
- e) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vierohodnosť pôvodu, neporušenosť obsahu a čitateľnosť faktúry, vyhotovenej v elektronickej forme. Podpis faktúry kvalifikovaným elektronickým podpisom sa nevyžaduje.
- f) Každý e-mail môže obsahovať v prílohe iba jednu elektronickú faktúru, pričom všetky dokumenty, ktoré sa prikladajú k faktúre musia byť obsiahnuté v tom istom e-maile. E-mail s elektronickou faktúrou (vrátane prikladaných dokumentov) nesmie byť väčší než **20 MB**.
- g) Elektronickú faktúru, ktorá nebude mať náležitosti daňového dokladu, nebude zabezpečená vierohodnosť jej pôvodu, neporušenosť obsahu, čitateľnosť alebo bude zaslaná inak v rozpore s podmienkami, stanovenými v tejto Zmluve, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi na doplnenie alebo opravu. Faktúra bude vrátená na emailovú adresu, z ktorej bola doručená. V takomto prípade sa zastaví plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi. Pre vylúčenie pochybností, Objednávateľ nie je povinný informovať Poskytovateľa a nenesie zodpovednosť za nedoručenie faktúry, o ktorej doručení sa nemal ako dozvedieť.
- 5.8 Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Za deň doručenia faktúry, ktorá bude vystavená po vecnej a formálnej stránke v súlade s podmienkami, stanovenými v tomto článku Zmluvy, sa považuje deň doručenia faktúry na e-mailovú adresu, uvedenú v bode 5.7 písm. a) tohto článku Zmluvy.
- 5.9 Faktúry doručené počas sviatkov a dní pracovného pokoja, resp. v pracovné dni po 16:00 hod., budú vždy považované za doručené najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 5.10 Platobná povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú v deň odpísania finančných prostriedkov z bankového účtu Objednávateľa v prospech bankového účtu Poskytovateľa.
- 5.11 Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť tretím osobám akékoľvek pohľadávky voči Objednávateľovi, ktoré mu vznikli podľa alebo v súvislosti s touto Zmluvou, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Porušenie tohto ustanovenia Zmluvy má za následok neplatnosť takéhoto postúpenia pohľadávky.
- 5.12 Poskytovateľ nemá právo započítať svoje pohľadávky alebo nároky voči Objednávateľovi proti pohľadávkam alebo nárokom Objednávateľa voči Poskytovateľovi na akékoľvek platby podľa Zmluvy, ani proti iným nárokom alebo pohľadávkam Objednávateľa voči Poskytovateľovi, vzniknutým na základe Zmluvy. Poskytovateľ rovnako nemá právo zadržiavať a neplatiť akékoľvek platby, ani ich časť, podľa Zmluvy z dôvodu akýchkoľvek nárokov alebo pohľadávok Poskytovateľa voči Objednávateľovi.
- 5.13 V prípade že sa Poskytovateľ stane registrovaným platiteľom DPH podľa §4 alebo §4b a bankový účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto Zmluvy, nebude ku dňu vystavenia faktúry zverejnený v zozname bankových účtov Poskytovateľa, používaných na podnikanie na webovom sídle Finančného riaditeľstva Slovenskej republiky (ďalej len „zoznam“ a „FÚ“), je Objednávateľ oprávnený uhradiť fakturovanú sumu na bankový účet (v prípade viacerých účtov na ktorýkoľvek účet), ktorý je zverejnený v predmetnom zozname. V prípade, že ku dňu vystavenia faktúry nebude v zozname na webovom sídle FÚ zverejnený žiadny bankový účet Poskytovateľa používaný na podnikanie, je Objednávateľ oprávnený uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bez DPH a príslušnú DPH uhradiť na číslo účtu správcu dane, vedené pre Poskytovateľa. V uvedených prípadoch sa takto vykonanou úhradou považuje záväzok Objednávateľa uhradiť cenu za poskytnuté Služby za splnený a Poskytovateľ nemá nárok žiadať od Objednávateľa ďalšie finančné plnenia.

Čl. 6 Podmienky poskytovania Služieb

- 6.1 Pre Služby podľa bodu 2.1 písm. a) a b) Zmluvy (reaktívna a proaktívna podpora) platia nižšie uvedené podmienky pre nahlasovanie a odstraňovanie incidentov: Objednávateľ je oprávnený nahlasovať incidenty na helpdesk Poskytovateľa počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00:
- prostredníctvom funkcionality nahlasovania incidentov priamo v systéme iSmart;
 - zaslaním e-mailu s popisom incidentu na adresu:
 - telefonicky na t.č.:
- V prípade, že Objednávateľ nahlási incident telefonicky, je povinný ju ho následne nahlásiť aj e-mailom.

- 6.2 Pri nahlásení incidentu Objednávateľ špecifikuje jeho kategóriu podľa nasledovných pravidiel:
- zásadný incident - kategória A - vážna chyba, ktorá znemožňuje využívanie systému alebo jeho častí,
 - závažný incident - kategória B - stredný incident, ktorý spôsobuje problémy pri využívaní systému, ale umožňuje jeho využívanie - týka sa to napríklad chýb konkrétnych dielčích funkcií,
 - mierny incident - kategória C - náhodná alebo nepravidelná chyba, ktorá spôsobuje používateľovi diskomfort, ale nemá závažný vplyv na využívanie funkcionality systému

- 6.3 Nahlásené incidenty budú riešené v nasledovných lehotách, stanovených podľa závažnosti incidentu:
- incident kategórie A - reakčná doba (time to response) do štyroch (4) pracovných hodín od nahlásenia - termín odstránenia (time to fix) do troch (3) pracovných dní,
 - incident kategórie B - reakčná doba (time to response) do ôsmich (8) pracovných hodín od nahlásenia - termín odstránenia (time to fix) do šiestich (6) pracovných dní,
 - incident kategórie C - reakčná doba (time to response) do dvoch (2) pracovných dní od nahlásenia - termín odstránenia (time to fix) do štrnástich (14) pracovných dní,
 - ostatné servisné služby, ktoré si vyžadujú konzultáciu on-site v mieste objednávateľa – do desiatich (10) pracovných dní.

Reakčná doba v režime plynie len v pracovných dňoch (nie v dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja a štátnych sviatkov) po dobu 8 hodín (8:00 – 16:00 hod.). Pokiaľ reakčná doba neuplynie celá v danom pracovnom dni, prerušuje sa a pokračuje plynúť nasledujúci, resp. najbližší pracovný deň.

Za reakčnú dobu sa považuje doba od nahlásenia incidentu Poskytovateľovi stanoveným spôsobom, do spätného potvrdenia nahláseného incidentu Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný bezodkladne späť potvrdiť nahlásenie incidentu oprávnenej osobe Objednávateľa. Spätné potvrdenie má deklaratórnu povahu pre začiatok plynutia doby vyriešenia incidentu (time to fix). O čas reakčnej doby sa nepredlžuje doba vyriešenia incidentu, ktorá začína plynúť nahlásením incidentu Poskytovateľovi stanoveným spôsobom.

Za dobu vyriešenia incidentu sa považuje doba od nahlásenia incidentu Poskytovateľovi stanoveným spôsobom, do jej písomne odsúhlaseného odstránenia (tzv. time to fix).

- 6.4 V prípade, že Objednávateľ nešpecifikuje kategóriu nahláseného incidentu, bude tento považovaný za incident kategórie C.

- 6.5 Predmetom poskytovania Služieb nie sú incidenty, ktoré vznikli:

- z dôvodu zmien, vykonaných na produkte LMS iSmart, bez pričinenia/zásahu Poskytovateľa;
- z dôvodu, že Objednávateľ úmyselne používal produkt nesprávnym spôsobom, t.j. iným spôsobom ako je uvedené v používateľskej príručke;
- z dôvodu vady v hardvéri a/alebo softvéri tretích strán alebo komunikačných zariadeniach Objednávateľa.

Čl. 7 Zmluvné pokuty

- 7.1 V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa riešiť a odstraňovať incidenty v lehotách podľa bodu 6.3 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške:

7.1.1 300,- EUR (slovom: tristo eur) za každú aj začatú hodinu omeškania a to za každý jednotlivý prípad v prípade porušenia lehoty, stanovenej v hodinách;

7.1.2 500,- EUR (slovom: päťsto eur) za každý aj začatý deň omeškania a to za každý jednotlivý prípad v prípade porušenia lehoty, stanovenej v dňoch.

- 7.2 V prípade, ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek svoju povinnosť, uvedenú v Čl. 9 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 000,- EUR (slovom: dvadsaťtisíc eur) za každé jedno porušenie.

- 7.3 Okrem vyššie uvedených nárokov na zaplatenie zmluvných pokút, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa, v prípade porušenia niektorej z ostatných povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy (ak porušenie tejto povinnosti nie je sankcionované inou zmluvnou pokutou), zaplatenie zmluvnej pokuty: (i) vo výške 0,05 % z celkovej ceny za poskytovanie Služieb počas platnosti tejto Zmluvy podľa bodu 5.1 Zmluvy za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa so splnením povinností podľa tejto Zmluvy (pri tých povinnostiach, pri ktorých je možné omeškanie) až do ich riadneho splnenia, alebo (ii) vo výške 0,25% z celkovej ceny za poskytovanie Služieb počas platnosti tejto Zmluvy podľa bodu 5.1 Zmluvy, pri tých povinnostiach, pri ktorých porušenie nie je možné napraviť dodatočným riadnym plnením zo strany Poskytovateľa.

- 7.4 Ak Objednávateľ neuhradí faktúru v termíne podľa bodu 5.8 Zmluvy, má Poskytovateľ právo uplatniť si u Objednávateľa nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 7.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať zmluvnú pokutu alebo akýkoľvek iný peňažný nárok, vyplývajúci mu z tejto Zmluvy a/alebo z právnych predpisov voči cene za poskytnuté Služby alebo akémukoľvek inému peňažnému nároku Poskytovateľa voči Objednávateľovi.
- 7.6 Uplatnením zmluvných pokút podľa tejto Zmluvy nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla z nesplnenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou, v plnej výške. Uplatnením zmluvných pokút podľa tejto Zmluvy nie sú dotknuté ani ostatné práva Objednávateľa, vyplývajúce zo Zmluvy.
- 7.7 Poskytovateľ je povinný zmluvnú pokutu podľa tohto článku Zmluvy uhradiť bez zbytočného odkladu potom, čo ho k tomu Objednávateľ vyzve, najneskôr však do 14 dní od doručenia výzvy Objednávateľa.

Čl. 8 Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s priamymi subdodávateľmi

- 8.1 Poskytovateľ je oprávnený zadať časť predmetu Zmluvy na vykonanie svojmu subdodávateľovi, uvedenému v zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 1 tejto Zmluvy (v prípade, ak bude pri realizácii predmetu Zmluvy využívať kapacity tretej osoby vo forme subdodávok). Ak Poskytovateľ nebude využívať na plnenie predmetu zmluvy kapacity tretej osoby vo forme subdodávok, je prílohou č. 1 vyhlásenie Poskytovateľa, ktorým túto skutočnosť deklaruje. Pravidlá upravujúce zmenu subdodávateľa sa primerane použijú aj v prípade požiadavky na doplnenie nového subdodávateľa.
- 8.2 O zmenu subdodávateľa Poskytovateľ písomne požiada Objednávateľa dostatočne včas pred jej zamýšľaným uskutočnením, pričom v žiadosti uvedie údaje o novom subdodávateľovi v rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o udelení/neudelení súhlasu s požadovanou zmenou v lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, pričom (v prípade neudelenia súhlasu) uvedie príslušné dôvody. Zmena subdodávateľa a/alebo podielu subdodávky je možná len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
- 8.3 Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie a nedbanlivosť svojich subdodávateľov a ich pracovníkov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie a nedbanlivosť Poskytovateľa, alebo jeho pracovníkov. Súhlas Objednávateľa s uzavretím akejkoľvek zmluvy so subdodávateľom a ani jej uzavretie nezbaňuje Poskytovateľa zodpovednosti ani žiadneho z jeho záväzkov, vyplývajúcich mu zo Zmluvy. Subdodávateľia musia spĺňať všetky požiadavky v zmysle Zmluvy a/alebo ustanovené pre uzavretie Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Časť plnenia podľa Zmluvy, ktorého vykonaním Poskytovateľ poveril na základe zmluvy subdodávateľa, nesmie tento subdodávateľ zveriť tretej osobe. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bol tento zákaz obsiahnutý v zmluve uzavretej so subdodávateľom.
- 8.4 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za akékoľvek škody na majetku a/alebo majetkových právach Objednávateľa a/alebo tretích osôb vzniknuté v dôsledku jeho činností podľa tejto Zmluvy a zaväzuje sa Objednávateľovi, že vyššie uvedené škody na svoje náklady do 7 (siedmich) dní odo dňa ich písomného oznámenia (doručeného poštou alebo osobne alebo kuriérom) Objednávateľom odstráni a/alebo uhradí. Za škodu sa na účely tejto zmluvy považuje okrem iného aj majetková ujma Objednávateľa, ktorá vznikla v dôsledku vadného plnenia alebo neplnenia (alebo ich kombináciou) Poskytovateľa.

Čl. 9 Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov

- 9.1 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto dôverných informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spoločností, prepojených so zmluvnou stranou a spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

- 9.2 Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
- ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä 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,
 - ktoré sa týkajú obchodných partnerov zmluvných strán,
 - pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti),
 - ktoré sú výslovne zmluvnou stranou označené ako „dôverné“ alebo iným obdobným označením.
- 9.3 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou zmluvnou stranou od druhej zmluvnej strany, na základe alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou, môžu byť použité výlučne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané zmluvnými stranami na základe Zmluvy udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia a/alebo odovzdania a/alebo oznámenia a/alebo sprístupnenia odborným poradcom zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou mlčanlivosťou stanovenou alebo uloženou platnými právnymi predpismi alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so zmluvnou stranou.
- 9.4 Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
 - sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
 - majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej platnými právnymi predpismi, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií,
 - boli získané zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie,
 - boli nezávisle vyvinuté niektorou zo zmluvných strán bez použitia dôverných informácií druhej zmluvnej strany.
- 9.5 Každá zmluvná strana bude zachovávať mlčanlivosť ohľadne dôvernej informácie poskytnutej druhou zmluvnou stranou, a to s rovnakou starostlivosťou, s akou zachováva mlčanlivosť o vlastnej dôvernej informácii rovnakej povahy, vždy však najmenej v rozsahu primeranom odbornej starostlivosti. Každá zmluvná strana sa zaväzuje zabezpečiť s využitím technických, organizačných a administratívnych prostriedkov potrebné opatrenia za účelom zamedzenia úniku, zneužitia, poškodenia, zničenia, znehodnotenia, straty alebo odcudzenia dôvernej informácie a je povinná viesť dôverné informácie oddelene od dôverných informácií získaných od akejkoľvek tretej osoby.
- 9.6 Povinnosť mlčanlivosti zmluvných strán ohľadne dôverných informácií podľa Zmluvy trvá aj po skončení Zmluvy. Táto povinnosť prechádza na právnych nástupcov zmluvných strán.
- 9.7 V prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti ohľadne dôverných informácií niektorou zmluvnou stranou, je dotknutá zmluvná strana oprávnená domáhať sa ochrany podľa ustanovení § 53 a nasl. Obchodného zákonníka; tým nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody a zmluvnú pokutu podľa bodu 7.2 Zmluvy.

- 9.8 Osobné údaje sú v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) údaje, týkajúce sa identifikovanej fyzickej osoby alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu (ďalej len „Osobné údaje“).
- 9.9 Pokiaľ budú zmluvné strany v súvislosti s uzatvorením a plnením tejto Zmluvy spracúvať aj Osobné údaje fyzických osôb z prostredia druhej zmluvnej strany, sú povinné dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy o ochrane osobných údajov, najmä Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a Zákon o ochrane osobných údajov, ako aj iné zákony, nariadenia a štandardy, a to vždy v ich v aktuálnom znení.
- 9.10 Na strane Objednávateľa je možné kontaktovať osobu zodpovednú za Osobné údaje na gdpr@bvsas.sk. V rozsahu, v akom je potrebné Zmluvu alebo nadväzujúce podklady, vrátane v nich uvedených Osobných údajov fyzických osôb, evidovať a uchovávať na účely daňovej, účtovnej alebo podobnej evidencie alebo tieto osobné údaje inak spracúvať na účely daňových, účtovných, BOZP a/alebo podobných predpisov, napr. na účely doručenia faktúry príslušnému pracovníkovi druhej zmluvnej strany, je zodpovedajúce uchovávanie a ďalšie spracúvanie Osobných údajov nevyhnutné na splnenie príslušnej zákonnej povinnosti zmluvnej strany [podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR]. Zmluvné strany spracúvajú uvedené Osobné údaje [podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR], napr. za účelom komunikácie s príslušnými pracovníkmi druhej zmluvnej strany súvisiacej s plnením Zmluvy.
- 9.11 Zmluvná strana je povinná zabezpečiť, aby boli vykonané všetky príslušné preventívne opatrenia na zaistenie bezpečnosti a predchádzanie poškodeniu, strate alebo zničeniu Osobných údajov. Pokiaľ sa Osobné údaje jednej zmluvnej strany stanú dostupnými pre neoprávnenú osobu alebo ich takáto osoba získa, druhá zmluvná strana je povinná bezodkladne upovedomiť dotknutú zmluvnú stranu o danom neoprávnenom prístupe a postupovať v súčinnosti s dotknutou zmluvnou stranou pri výkone akýchkoľvek opatrení s cieľom zmierniť následky straty alebo neoprávneného prístupu k Osobným údajom. V stanovených prípadoch je zmluvná strana povinná vykonať všetky príslušné opatrenia na zabezpečenie, aby všetci jej zástupcovia, obchodní partneri a subdodávatelia konali v súlade s týmto ustanovením pri každom spracovaní Osobných údajov, ktoré sú súčasťou Zmluvy.

Čl. 10 Doručovanie

- 10.1 Všetky oznámenia a žiadosti podľa Zmluvy budú urobené v písomnej forme a budú doručené osobne, kuriérom alebo doporučenou poštou príslušnej zmluvnej strane. Za zachovanie písomnej formy sa považuje aj odoslanie a potvrdenie písomností, zasielaných e-mailom podľa Zmluvy na e-mailové adresy, uvedené v tomto článku Zmluvy.
- 10.2 Oznámenia, žiadosti a zasielané dokumenty sa budú považovať za doručené:
- a) momentom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu na príslušnej adrese alebo momentom odmietnutia prevzatia (v prípade osobného doručenia a doručenia kuriérom) oprávneným zástupcom zmluvnej strany alebo
 - b) uplynutím piateho (5.) kalendárneho dňa od ich odoslania (v prípade doručovania doporučenou poštou);
 - c) písomnosť doručovaná elektronickou poštou (e-mailom) sa považuje za doručenie dňom preukázateľného odoslania písomnosti druhej zmluvnej strane, ktorej je adresovaná, a to na e-mailovú adresu, ktorú táto zmluvná strana na doručovanie určila.
- 10.3 Oznámenia, žiadosti a dokumenty doručené zmluvnej strane počas sviatkov a dní pracovného pokoja, resp. v pracovné dni po 16:00 hod., budú vždy považované za doručené nasledujúci pracovný deň.
- 10.4 Oznámenia, žiadosti a dokumenty, ktoré majú byť zmluvnej strane doručené budú, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak, druhej zmluvnej strane doručované výlučne na adresu uvedenú v čl. 1 tejto Zmluvy.

Osoby oprávnené konať:

za Objednávateľa:

tel.:
e-mail:

tel.:
e-mail:

tel.:
e-mail:

za Poskytovateľa:

doc. Ing. Ján Papula, PhD.

tel.:
e-mail:

(inde v Zmluve len „Oprávnená/é osoba/y)

- 10.5 Zástupcov zmluvných strán a ich kontaktné údaje podľa tohto bodu Zmluvy môžu zmluvné strany meniť písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane (stačí e-mailom). Takáto zmena Zmluvy je účinná doručením písomného oznámenie druhej zmluvnej strane bez potreby uzatvorenia písomného dodatku k Zmluve.
- 10.6 Oznámenia, žiadosti a dokumenty doručované podľa Zmluvy budú vždy vyhotovené v slovenskom jazyku.

Čl. 11 Postavenie Poskytovateľa

11.1 Poskytovateľ podpísať tejto Zmluvy vyhlasuje, že:

- nie je v čase uzatvorenia Zmluvy v úpadku, tak ako je definovaný v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- neprevedie svoje práva, vyplývajúce z tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný;
- spĺňa podmienky účasti, týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) za súčasného rešpektovania ods. 7 daného ustanovenia a súčasne sa zaväzuje túto podmienku spĺňať počas celej doby trvania Zmluvy.

Čl. 12 Predčasné ukončenie Zmluvy

12.1 Pred skončením dohodnutej doby platnosti je možné Zmluvu a/alebo objednávku zrušiť:

- a) dohodou zmluvných strán, ktorej súčasťou je i vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok,
- b) odstúpením od tejto Zmluvy a/alebo objednávky, z dôvodov uvedených v tejto Zmluve alebo v Obchodnom zákonníku,
- c) výpoveďou zo strany Objednávateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým (1.) dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

12.2 Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy najmä v prípade, ak:

- a) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie alebo bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok Poskytovateľa alebo bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa, resp. ak existuje dôvodná obava, že plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je vážne ohrozené,
- b) Poskytovateľ opakovane porušuje ustanovenia Zmluvy alebo neplní riadne a včas svoje povinnosti podľa Zmluvy, napriek predchádzajúcej písomnej výzve Objednávateľa a po poskytnutí primeranej lehoty na poskytnutie riadneho plnenia,

- c) Poskytovateľ stratil oprávnenie nevyhnutné na riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy v súlade s príslušnými právnymi predpismi,
 - d) sa ktoréhoľvek vyhlásenie alebo ubezpečenie Poskytovateľa, uvedené v tejto Zmluve ukáže ako nepravdivé a nesprávne,
 - e) v prípade, že nastane niektorý z prípadov podľa § 19 ZVO,
 - f) Poskytovateľ nedodrží viac ako 5-krát lehoty stanovené pre incident ktorejkoľvek kategórie („time to response“ a/alebo „time to fix“) podľa bodu 6.3 tejto Zmluvy.
- 12.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy iba v prípade, ak:
- a) Objednávateľ o viac ako šesťdesiat (60) dní v omeškaní s úhradou splatnej časti ceny za Služby alebo
 - b) Objednávateľ opakovane a napriek predchádzajúcej písomnej výzve zo strany Poskytovateľa, s poskytnutím primeranej lehoty na poskytnutie riadneho plnenia, porušuje ustanovenia Zmluvy alebo neplní riadne a včas svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 12.4 Odstúpenie od tejto Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia nastanú v deň doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane. Dôsledky odstúpenia od Zmluvy sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Právo na zmluvnú pokutu alebo náhradu škody zmluvných strán zostáva nedotknuté.
- 12.6 V prípade predčasného ukončenia Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za Služby, ktorej splatnosť nastala ku dňu zániku Zmluvy, alebo akúkoľvek cenu za Služby, poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi do dňa zániku Zmluvy, po odpočítaní akýchkoľvek sankcií, na ktorých úhradu/náhradu vznikol nárok Objednávateľovi v súvislosti s odstúpením od Zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadne Služby, poskytnutej Poskytovateľom Objednávateľovi ku dňu zániku Zmluvy, avšak výlučne len v rozsahu takto poskytnutej Služby, nie sú zánikom Zmluvy dotknuté. Objednávateľ má voči Poskytovateľovi právo na náhradu škody, ktorá mu vznikne v dôsledku plnenia tejto Zmluvy v plnej výške. Objednávateľ má tiež právo na náhradu škody v dôsledku reklamácie poskytovanej Služby a právo na vrátenie alikvotnej časti ceny za poskytnuté Služby v prípade, že Zmluva zanikla pred uplynutím kalendárneho mesiaca, za ktorý bola príslušná cena za Služby Objednávateľom už zaplatená.
- 12.7 Po zániku Zmluvy, ktorýmkoľvek spôsobom v nej uvedeným, ostávajú v platnosti ustanovenia Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po zániku Zmluvy, najmä ustanovenia, týkajúce sa (i) práva na náhradu škody, vzniknutej porušením Zmluvy a (ii) zachovania mlčanlivosti ohľadne dôverných informácií.
- 12.8 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi v plnej výške vzniknutej škody a je povinný takúto škodu bezodkladne nahradiť.

Čl. 13 Záverečné ustanovenia

- 13.1 Táto Zmluva sa uzatvára **na dobu určitú, t. j. na dobu štyridsaťosem (48) mesiacov**, plynúcu odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy **alebo na dobu do momentu vyčerpania celkovej ceny za poskytovanie Služieb počas platnosti tejto Zmluvy podľa bodu 5.1 Zmluvy podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr**.
- 13.2 Právne vzťahy, bližšie touto Zmluvou neupravené, sa riadia ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.
- 13.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné alebo sa stane neplatným, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy a zmluvné strany sa zaväzujú, že ho nahradia ustanovením, ktoré najviac zodpovedá pôvodnej vôli strán a účelu podľa tejto Zmluvy.
- 13.4 Spory, ktoré by mohli vzniknúť pri plnení zmluvných povinností z tejto Zmluvy, budú zmluvnými stranami prednostne riešené dohodou. Pokiaľ by zmluvné strany nedospeli k dohode, riešenie sporu sa riadi slovenským právnym poriadkom.
- 13.5 Zmluvu je možné meniť len na základe očíslovaných, písomne uzavretých dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami. Všetka dokumentácia, vzťahujúca sa k tejto Zmluve, bude vypracovaná v slovenskom jazyku.
- 13.6 Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach, z ktorých si dve (2) vyhotovenia ponechá Objednávateľ a jedno (1) vyhotovenie Poskytovateľ.

- 13.7 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v spojení so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 13.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali a porozumeli jej, že ich vôľa v nej obsiahnutá je daná, jasná a slobodná, že u nich nedošlo k omylu, prejavy vôle sú dostatočne určité a zrozumiteľné, zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 13.9 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je príloha č. 1 – Zoznam subdodávateľov/Vyhlásenie, že Poskytovateľ nebude pri realizácii predmetu zákazky využívať kapacity tretej osoby vo forme subdodávok.

V Bratislave, dňa 20.01.2023

Za Objednávateľa:
Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

.....
JUDr. Peter Olajoš
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ,
na základe podpisového poriadku

V Bratislave, dňa 17.01.2023

Za Poskytovateľa:
SmartIS, s. r. o.

.....
doc. Ing. Ján Papula, PhD
konateľ