

18 2019

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie udržateľnosti
Informačného systému športu**

(ďalej len „Servisná zmluva“)

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

Objednávateľ: Národné športové centrum
Trnavská 39, 83104 Bratislava
IČO: 30853923
DIČ: 2021764888
Zastúpený- Mgr. Boris Čavajda
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN:
(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: stengl a.s.
Sumbalova 1A, 84104 Bratislava
IČO: 35 873 426
DIČ: 2021772720
Štatutárny orgán: Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava
Číslo účtu v tvare IBAN: SK9811000000002920123600
Zapísaný v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sa,
vložka č. 4171/B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

(obe strany spoločne ďalej len „Zmluvné strany“)

**Článok I
Úvodné ustanovenia**

Túto Servisnú zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany na účel zabezpečenia dostupnosti a funkcionality systému Informačný systém športu (ďalej len „ISŠ“) prostredníctvom poskytovania služieb podpory prevádzky ISŠ.

**Článok II
Vymedzenie základných pojmov**

Osobodeň – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 pracovných hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.

Osobohodina – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 pracovná hodina jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 osobohodiny (30 minút). Cena bude vyrátaná ako alikvótny pomer za osobodeň.

Helpdesk – informačný a komunikačný systém, ktorý slúži ako podpora a komunikačný kanál na nahlasovanie Incidentov zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.

Incident – chyba alebo porucha, ktorá predstavuje akékoľvek nesplnenie pôvodných požiadaviek na ISŠ, nesplnenie stanovených štandardov, neschválenú odchýlku od dohodnutej funkčnosti ISŠ alebo dohodnutých úprav ISŠ a podobne. Incidentom je najmä také správanie systému, pri ktorom:
a) Koncový používateľ pri rutinnom používaní nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu); b) nie je dodržaná funkcionality systému; c) pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu; alebo d) dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát.

Kľúčový používateľ – je pracovník určený pre prácu s ISŠ na strane Objednávateľa, ktorý je oprávnený komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu.

Komponent – každý produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v ISŠ a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenaného v dokumentácii ku ISŠ, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi po podpise Servisnej zmluvy.

Koncový používateľ – je osoba, ktorá využíva funkčnosť ISŠ, najmä zástupcovia Objednávateľa, zástupcovia Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR a zástupcovia jednotlivých právnických osôb v športe.

Kontaktná osoba – je osoba oprávnená nahlasovať Incidenty, predkladať požiadavky na zmenu, vyhodnotiť ich realizáciu a akceptovať ich dodanie.

Služby podpory prevádzky – služby bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky ISŠ definované v článku III bod 2 tejto Servisnej zmluvy, spresnené v bode 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.

Článok III **Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa Služby podpory prevádzky spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou ISŠ definované v bode 2 tohto článku s cieľom zabezpečiť dostupnosť ISŠ.
2. **Služby podpory prevádzky** zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky ISŠ v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vráťanie riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému ISŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému ISŠ. Služby podpory prevádzky zahŕňajú malé zmeny funkčnosti v rozsahu 10 osobohodín mesačne.

Článok IV **Cena**

1. Celková cena za Služby podpory prevádzky uvedené v článku III tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 68.760,- € bez DPH (slovom: šesťdesiatosemtisíc sedemstošesťdesiat eur) v nasledovnej štruktúre:
Celková cena v EUR bez DPH 68.760,-
Sadzba DPH v % 20
Výška DPH v EUR 13.752,-
Celková cena v EUR s DPH 82.512,-
2. Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 3.820,- € (slovom tritisícosemstodvadsať eur) bez DPH mesačne bez ďalších preberacích procedúr.
3. V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky len 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.

4. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
5. Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
6. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bodoch 5 alebo 7 tohto článku. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry a to dňom prevzatia doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
7. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.
8. Zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy, je stanovená ako pevná, konečná a nemenná.

Článok V **Záruka**

1. Objednávateľ zaručuje, že komplexný systém ISŠ zodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou ku komplexnému systému ISŠ ku dňu podpisu Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať komplexný systém ISŠ v súlade s dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien komplexného systému ISŠ udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie.
3. Záručná doba na dodané plnenie, je 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme dané plnenie. Poskytovateľ zaručuje, že dodané plnenie neporušuje žiadne autorské práva, ako aj práva tretích osôb.
4. Prípadné ďalšie čiastkové plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré sa stanú súčasťou komplexného systému ISŠ a nebudú produktom Poskytovateľa, budú podliehať všeobecným obchodným a dodacím podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto plnení.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí komplexného systému ISŠ, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu tretích osôb alebo pracovníkov Objednávateľa.

Článok VI **Autorské a licenčné práva**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky autorské práva s autormi. Všetky autorské odmeny, zahrnuté v cene za predmet Servisnej zmluvy, sú dohodnuté ako jednorazové paušálne odmeny a zahŕňajú odmenu za akékoľvek šírenie zhotoveného diela Poskytovateľom.
2. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na Servisnej zmluve ručí, že k jednotlivým plneniam zo Servisnej zmluvy dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa

- a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iného duševného vlastníctva alebo
 - b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva.
3. Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi k plneniam podľa tejto Zmluvy časovo a vecne a územne neobmedzenú licenciu. Hodnota udelennej licencie je súčasťou ceny uvedenej v Článku V tejto Zmluvy.
4. Práva v rozsahu udelennej licencie podľa bodu 3. tohto článku Zmluvy môže Objednávateľ poskytnúť akejkolvek tretej strane a to v rovnakom rozsahu v akom ich nadobudol samotný Objednávateľ.
5. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej osoby, ktorá plnila predmet tejto Servisnej zmluvy za Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby v súvislosti so Servisnou zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti.

Článok VII

Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

6. Povinnosti Poskytovateľa:
- a) Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa.
 - b) 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 komplexného systému ISŠ, a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
 - c) Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na akékoľvek jemu známe okolnosti, ktoré môžu mať dopad na funkčnosť a/alebo dostupnosť komplexného systému ISŠ.
 - d) Poskytovateľ je ďalej povinný:
 - udržiavať komplexný systém ISŠ v súlade s dodanou dokumentáciou,
 - udržiavať aktuálnosť používateľskej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, v súlade s aktuálnym stavom komplexného systému ISŠ,
 - zapracovať všetky požadované a schválené drobné zmeny do komplexného systému ISŠ v dohodnutých časových termínoch a v prípadoch, keď termín nie je stanovený, okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
 - reagovať cez systém pre správu požiadaviek HelpDesk na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
 - e) Poskytovateľ bude plniť jednotlivé časti predmetu Servisnej zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré sú určené ustanoveniami Servisnej zmluvy alebo budú písomnou alebo elektronickou komunikáciou dohodnuté medzi Zmluvnými stranami.
 - f) Poskytovateľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu Servisnej zmluvy, avšak naďalej zodpovedá za plnenie predmetu Servisnej zmluvy v plnom rozsahu, akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu.

- g) Pohľadávky Poskytovateľa voči Objednávateľovi vzniknuté na základe ustanovení tejto Servisnej zmluvy nie je možné postúpiť tretej osobe bez písomného súhlasu Objednávateľa.
- h) Poskytovateľ bude ISŠ prevádzkovať a rozvíjať v súlade so Zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7. Povinnosti Objednávateľa:

- a) Zabezpečiť pracovníkom a dodávateľom Poskytovateľa nevyhnutné prístupy do komplexného systému ISŠ súvisiace s plnením predmetu Servisnej zmluvy s tým, že nenarušia prevádzku komplexného systému ISŠ, ani ostatných systémov Objednávateľa.
- b) Zabezpečiť, aby bol Poskytovateľ okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na plnenie predmetu Servisnej zmluvy.
- c) Zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané Komponenty.
- d) Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. zaznamenať do systému pre správu požiadaviek HelpDesk prevádzkovaný Poskytovateľom..
- e) Na základe vlastného uváženia a žiadosti Poskytovateľa a v súlade s internými nariadeniami Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup ku komplexnému systému ISŠ a ku všetkým serverom, na ktorých je prevádzkovaný.
- f) Zabezpečiť pre celú infraštruktúru, na ktorej je komplexný systém ISŠ prevádzkovaný, aby:
 - záplaty (patche) výrobcov softvéru a hardvéru použitej infraštruktúry neboli za žiadnych okolností na servery automaticky inštalované, ale boli pripravené na inštaláciu, pričom ich inštalácia bude vykonaná až po dohode s Poskytovateľom,
 - akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku komplexného systému ISŠ neboli aplikované bez dohody s Poskytovateľom.
- g) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

8. Využívať komplexný systém ISŠ len v súlade s aktuálnou dokumentáciou.

9. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobné 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.

10. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Objednávateľovi v súlade s opisom predmetu zákazky (t.j. Parametre a podmienky poskytovania Služieb), ktorý tvorí prílohu č.1 tejto Servisnej zmluvy a to prostredníctvom expertov, ktorí spĺňajú podmienky účasti. Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za výber expertov.

Článok VIII

Bezpečnosť a ochrana informácií

- 1. Poskytovateľ vyhlasuje, že bude pri poskytovaní Služieb dodržiavať platné povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými príde do styku, nevyužije ich pre osobnú potrebu, bez súhlasu Objednávateľa ich nezverejní ani neposkytne inej osobe a to ani po uplynutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy. Súčasne sa zaväzuje, že všetky ním určené oprávnené osoby budú poučené v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z.

Článok IX Zmluvné pokuty

1. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží termíny plnenia podľa bodu 1.5 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z mesačného paušálu za každý deň omeškania.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr môže Poskytovateľ vyžadovať úrok z omeškania vo výške podľa príslušných právnych predpisov z nezaplatených čiastok za každý začatý deň omeškania.
3. 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 nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
4. Ak Poskytovateľ preukázateľne poruší ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy, s vylúčením nedodržania termínov, na ktoré sa vzťahuje bod 1. tohto článku, môže Objednávateľ vyžadovať od Poskytovateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 500 € (päťsto eur).

Článok X Vyššia moc

1. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto Servisnej zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto Servisnej zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc). Lehoty pre plnenia alebo činnosti Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá Zmluvná strana druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať.

Článok XI Subdodávateľ

1. Na plnenie predmetu Servisnej zmluvy môže Poskytovateľ využiť tretie osoby (subdodávateľov). Pri plnení záväzkov z tejto Servisnej zmluvy subdodávateľom Poskytovateľ v plnej miere zodpovedá, ako keby plnenie vykonával sám.
2. Využitím subdodávateľov nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie predmetu Servisnej zmluvy.
3. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa v priebehu vykonávania predmetu Servisnej zmluvy.

Článok XII Ostatné dojednania

1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 18 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Miestom plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy je sídlo Objednávateľa alebo Poskytovateľa.

3. Objednávateľ do 15 dní od účinnosti Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb pre Služby podpory prevádzky a Kľúčových používateľov. V prípade, že dôjde k zmene Kontaktných osôb alebo Kľúčových používateľov, je Objednávateľ povinný nahlásiť túto zmenu Poskytovateľovi v lehote 15 kalendárnych dní.
4. Objednávateľ do 15 dní od účinnosti Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu k ISS.
5. Každá zo zmluvných strán je oprávnená okamžite odstúpiť od Servisnej zmluvy pri podstatnom porušení zmluvnej povinnosti druhou stranou zmluvy, alebo keď sa pre druhú zmluvnú stranu stalo splnenie podstatných zmluvných povinností úplne nemožným.
6. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy sa rozumie : ak je Poskytovateľ v úpadku alebo mu preukázateľne úpadok hrozí, alebo
 - a. ak dôjde zo strany Poskytovateľa k porušeniu povinnosti v zmysle článku VII tejto Servisnej zmluvy,
 - b. ak v čase uzavretia Servisnej zmluvy existoval dôvod na vylúčenie Poskytovateľa pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní,
 - c. ak zmluva nemala byť uzavretá s Poskytovateľom v súvislosti so závažným porušením povinnosti vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - d. ak Slovenská republika porušila povinnosť vyplývajúcu z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - e. ak Slovenská republika porušila povinnosť vyplývajúcu z právne záväzného aktu Európskej únie, z dôvodu, že verejný obstarávateľ porušil povinnosť vyplývajúcu z tohto právne záväzného aktu, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - f. ak došlo k podstatnej zmene pôvodnej Servisnej zmluvy, ktorá si vyžaduje nové verejné obstarávanie,
7. Odstúpením od Servisnej zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo zmluvy. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy a nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty v zmysle článku IX.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 písm. d) bod 1. v spojení s § 18 ods. 1 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení oprávnený nahradiť Poskytovateľa iným dodávateľom, ktorý sa vo verejnom obstarávaní umiestnil v poradí na mieste nasledujúcom po mieste, na ktorom sa umiestnil Poskytovateľ, v prípade, ak Poskytovateľ neplní svoje záväzky vyplývajúce mu z tejto Zmluvy riadne a včas, najmä, nie však výlučne, v prípade, ak sú tu dôvody na odstúpenie od Zmluvy na strane Objednávateľa. Postup podľa tohto ustanovenia je Objednávateľ oprávnený uplatniť aj opakovane.
9. Servisnú zmluvu je možné ukončiť aj výpoveďou alebo vzájomnou dohodou zmluvných strán, pričom výpovedná lehota je stanovená na 3 kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci v ktorom bola výpoveď písomne doručená druhej zmluvnej strane.

9. Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií.

Článok XIII Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy, ktoré v nej nie sú výslovne upravené touto Servisnou zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Ak niektoré ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prestanú byť aktuálne, ostávajú všetky ostatné ustanovenia Servisnej zmluvy v platnosti. 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 Servisnej zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
3. V prípade nezhôd sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným jednaním. Súдне vyrovnanie budú považovať za krajné riešenie. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán najneskôr do 90 dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
4. Ustanovenia tejto Servisnej zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k Servisnej zmluve, podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
5. Servisná zmluva sa vyhotovuje v 4 (štyroch) rovnopisoch, Objednávateľ po podpise obdrží 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
7. Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so zákonom č.211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú prílohy:
a) Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V BRATISLAVE, dňa 16.7.2019

s.

Príloha č. 1 Opis predmetu zákazky

Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah

1 SLUŽBY PODPORY PREVÁDZKY.....	9
1.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky.....	9
1.3 Nahlasovanie incidentov	10
1.4 Realizácia malých zmien funkčnosti.....	10
1.5 Parametre kvality poskytovanej služby	10

1 Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky ISŠ v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení ISŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie ISŠ.

Rozšírený popis Služieb:

- odstraňovanie Incidentov ISŠ, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v systéme ISŠ, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola nastavenia systému ISŠ podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie ISŠ,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny ISŠ,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

1.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Servise Desku,
- b) vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- c) zber a evidencia Incidentov,
- d) projektové riadenie servisných činností a malých zmien funkčnosti,
- e) riešenie eskalácií,
- f) profylaktika aplikačnej vrstvy – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu diela, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej.

1.2 Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy systému ISŠ bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude Objednávateľovi poskytovať nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00,
- garantovaná spätná e-mailová väzba po vyriešení Incidentu systému ISŠ,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému ISŠ,
- garantované doby riešenia Incidentov systému ISŠ,
- evidenciu všetkých Incidentov a ich kategorizáciu
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

1.3 Nahlasovanie incidentov

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov. Kontaktné osoby a Kľúčoví používatelia nahlasujú Incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Objednávateľ môže pri využívaní Služieb helpdesk nahlasovať Incidenty prostredníctvom Systému pre zadávanie požiadaviek v zmysle bodu 1.2.

Služba nahlasovania incidentov bude dostupná počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov v časoch od 8:00 do 16:00. Čas riešenia je počítaný iba v rámci časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku Poskytovateľa.

1.4 Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav ISŠ, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malých zmien funkčnosti nesmie presiahnuť 10 osobohodín mesačne. Tento rozsah nemusí byť v rámci kalendárneho mesiaca vyčerpaný naraz. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti dodaného výstupu sa realizuje prostredníctvom Systému pre zadávanie požiadaviek v zmysle bodu 1.2.

Kontaktné osoby Objednávateľa a Dodávateľa sa dohodnú na spôsobe prevzatia a akceptácie realizovanej malej zmeny funkčnosti a otestovania jej kvality.

1.5 Parametre kvality poskytovaných služieb

Kvalita Služieb podpory prevádzky je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku Poskytovateľa
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov je od 8:00 do 16:00.
2. Reakčné doby
 - Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku Poskytovateľa od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória incidentu	Termín zahájenia servisného zásahu:	Termín odstránenia vady alebo dodania analýzy riešenia chyby vrátane oznámenia termínu odstránenia:
I. incident kategórie A	do 4 pracovných hodín	do 1,5 pracovného dňa
II. incident kategórie B	do 1 pracovného dňa	do 5 pracovných dní
III. incident kategórie C	do 2 pracovných dní	do 10 pracovných dní

Incidentom kategórie A sa rozumie taký Incident, ktorý spôsobuje nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky ISŠ ako celku alebo jeho podstatnej časti, prípadne Incident spôsobujúci podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/ schopnosti prevádzky ISŠ ako celku alebo jeho podstatnej časti (napríklad ISŠ nereaguje na príkazy Koncového používateľa, hlási chybu pri zadávaní údajov, nedovolí zadávať prípustné údaje, odozva znemožňuje plynulú prácu, scenáre obrazoviek nezodpovedajú zadanej požiadavke a p.).

Incidentom kategórie B sa rozumie taký Incident, ktorý spôsobuje nefunkčnosť/nepoužiteľnosť/neschopnosť prevádzky časti ISŠ, pričom ostatné časti ISŠ sú riadne, úplne a bezchybne funkčné/použiteľné/prevádzkyschopné (napríklad odozva na niektoré funkcie je príliš dlhá a p.), prípadne Incident spôsobujúci podstatné obmedzenie funkčnosti/použiteľnosti/ schopnosti prevádzky časti ISŠ alebo Incident spôsobujúci činnosť ISŠ, ktorá nie je v súlade s dokumentáciou ISŠ (napr. formát výstupných dát nezodpovedá požiadavke, nesprávne reporty a p.).

Incidentom kategórie C sa rozumie Incident formálneho charakteru a každý Incident, ktorý nemožno posúdiť ako Incidentom kategórie A ani Incidentom kategórie B.