

ZMLUVA

o poskytovaní servisných služieb

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

medzi zmluvnými stranami

Objednávateľ

Názov: **Úrad vlády Slovenskej republiky**
Sídlo: **Námestie slobody 1, 813 70 Bratislava**
IČO: **00 151 513**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
IBAN: **SK96 8180 0000 0070 0006 0195**
v zastúpení: **Mgr. Matúš Šutaj Eštok**
vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky

zástupca na rokovanie
vo veciach obchodných: **Mgr. Peter Daňko**
IČ DPH: **SK2020259175**
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ

Názov: **DATALAN, a.s.**
Sídlo: **Krasovského 14, 851 01 Bratislava**
Registrácia: **Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným**
súdom Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 2704/B,
IČO: **35 810 734**
DIČ: **2020259175**
IČ DPH: **SK2020259175**
Bankové spojenie: **Tatra banka, a.s.**
IBAN: **SK87 1100 0000 0026 2710 6780**
v zastúpení: **Ing. Dušan Gavura, člen predstavenstva**
zástupca na rokovanie: **Miroslav Šimek**
vo veciach obchodných
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spolu aj ako „**zmluvné strany**“ alebo každý samostatne ako „**zmluvná strana**“)

Článok I. Úvodné ustanovenia

Poskytovateľ je prevádzkovateľom informačného systému na správu registratúry Memphis, ktorý poskytuje Objednávateľovi. Zmluvné strany sa dohodli na:

- poskytovaní servisných služieb súvisiacich s technickou podporou zamestnancom Objednávateľa - používateľom a administrátorom aplikačného programového vybavenia (ďalej len „APV“) podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Podpora**“)
- správe a technickej podpore dodaného modulu prepojenia registratúry na Ústredný portál verejnej správy (ďalej len „**modul prepojenia registratúry na UPVS**“) rozšíreného informačného systému Memphis o modul slúžiaci na prepojenie registratúry na, UPVS.

Článok II. Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s platnými právnymi predpismi a touto Zmluvou poskytovať Objednávateľovi servisné služby súvisiace s technickou podporou :
 - A) APV zamestnancom Objednávateľa - používateľom a administrátorom Podporu podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto Zmluvy v rozsahu podľa ods. 3 a 4 tohto čl. Zmluvy
 - B) modulu prepojenia registratúry na UPVS, a to najmä:
 - a. služby systému pre zadávanie výpadkov, prostredníctvom ktorého bude Objednávateľovi umožnené nahlásovať výpadky modulu prepojenia registratúry na UPVS,
 - b. Hot-line, prostredníctvom ktorej bude Objednávateľovi umožnené nahlásovať výpadky modulu prepojenia registratúry na UPVS iba v prípade nedostupnosti systému pre zadávanie výpadkov,
 - c. služby pravidelnej servisnej podpory formou servisných zásahov do modulu prepojenia registratúry na UPVS.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť právo na používanie Licencie k APV - počítačového programu s obchodným názvom „Informačný systém MEMPHIS – Registratúra “ Objednávateľovi, podľa podmienok zmluvy č. 931/2014, ktorá nadobudla účinnosť dňa 24. 9. 2014. Poskytovateľ prehlasuje, že je nositeľom a vykonávateľom majetkových práv k APV vo vlastnom mene a na vlastný účet a je oprávnený udeliť tretím stranám licencie na používanie APV - počítačového programu s obchodným názvom „Informačný systém MEMPHIS – Registratúra “, a to v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“).
3. Podporu k APV podľa ods. 1 bodu A) tohto čl. Zmluvy poskytuje Poskytovateľ podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 Zmluvy.
4. Podporu nad rámec tejto Zmluvy Poskytovateľ vykoná na základe osobitnej požiadavky Objednávateľa.
5. Hot-line podľa ods. 1 bodu B) písm. b) tohto čl. Zmluvy je kontaktné telefonické centrum Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého musí byť Objednávateľom nahlásený vzniknutý výpadok modulu prepojenia registratúry na UPVS.

Článok III.

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi servisné služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady, a nebezpečenstvo.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na poskytovanie servisných služieb podľa tejto Zmluvy
3. Poskytovateľ je povinný dodať servisné služby tak, aby boli v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike .
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby súvisiace s technickou podporou podľa požiadavky Objednávateľa, v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť dohodnutú cenu za servisné služby poskytnuté podľa tejto Zmluvy stanovenú podľa čl. 7 ods. 2 tejto Zmluvy.
6. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať Poskytovateľovi písomne.
7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy.
8. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie Zmluvy .
9. Zmluvné strany sa zaväzujú pri realizácii predmetu Zmluvy postupovať v súlade s touto Zmluvou a jej Prílohami.
10. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv dodaných podľa Zmluvy v rámci poskytovania servisných služieb.
11. Objednávateľ nie je povinný prevziať vadné alebo nedokončené dielo.

Článok IV.

Čas a miesto plnenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 24 mesiacov odo dňa nasledujúceho po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy. Servisné služby budú poskytované odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
2. Servisné služby súvisiace s technickou podporou je Poskytovateľ oprávnený vykonávať v prípade potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia Poskytovateľa.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že splnenie povinností bude potvrdené na preberacom protokole o odovzdaní a prevzatí celého vykonaného diela, ktorý musí byť podpísaný osobami uvedenými v záhlaví tejto Zmluvy ako zástupcami na rokovanie.

Článok V.

Pravidlá poskytovania služieb modul prepojenia registratúry na UPVS

1. V prípade zistenia poruchy, výpadku alebo problému modulu prepojenia registratúry na UPVS, sa poskytovateľ zaväzuje vykonávať servisné zásahy a poskytnúť objednávateľovi služby v časovej odozve podľa typu poruchy nasledovne:

Typ poruchy	Hotline	Doba odozvy	Neutralizácia poruchy	Doba finálneho odstránenia poruchy a jej vyriešenia
Kritická ¹	9x5	Do 4 pracovných hodín od nahlásenia	Do 12 pracovných hodín od nahlásenia	Do 5 pracovných dní od nahlásenia
Závažná ²	9x5	Do 8 pracovných hodín od nahlásenia	Do 3 pracovných dní od nahlásenia	Do 10 pracovných dní od nahlásenia
Bežná ³	9x5	Do 12 pracovných hodín od nahlásenia	Do 15 pracovných dní od nahlásenia	Do 30 pracovných dní od nahlásenia

2. Do doby neutralizácie poruchy ako aj do doby finálneho odstránenia poruchy sa nezapočítava čas nedostupnosti služieb Ústredného portálu verejnej správy.
3. V prípade, že bude potrebné získať od Objednávateľa dodatočné informácie alebo vykonať dodatočné úkony na strane Objednávateľa, od momentu zadania takej požiadavky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi po jej splnenie Objednávateľom sa plynutie dôb dohodnutých vyššie prerušuje. Dohodnuté doby plnenia začnú opätovne plynúť po splnení požiadaviek Poskytovateľa Objednávateľom.
4. V prípade chyby vyskytujúcej sa v aplikáciách tretej strany, s ktorými modul prepojenia registratúry na UPVS komunikuje, najmä na strane Ústredného portálu verejnej správy, Poskytovateľ garantujeme len dobu odozvy.
5. Objednávateľ je povinný nahlasovať problémy formou záznamu:
 - zadáním výpadku do systému pre zadávanie výpadkov, s uvedením presného popisu zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu,
 - v prípade že sa jedná o výpadok typu kritický alebo závažný (1 alebo 2 podľa ods. 1 tohto článku Zmluvy) paralelne aj kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, na telefónnom čísle špecifikovanom v Prílohe č. 3 Zmluvy v čase uvedenom v prílohe č. 3 Zmluvy, s informatívnym popisom zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu.
6. Detailný proces nahlasovania a riešenia identifikovaných problémov je uvedený v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.

¹ **Kritická porucha** - Funkčnosť modulu Objednávateľa je obmedzená s celoplošným dopadom na činnosť Objednávateľa.

² **Závažná porucha** - Funkčnosť modulu Objednávateľa je obmedzená s dopadom na činnosť Objednávateľa v lokalite alebo regióne alebo len čiastočne.

³ **Bežná porucha** - Funkčnosť modulu je obmedzená s minimálnym dopadom na prevádzku a bez dopadu na činnosť Objednávateľa.

7. Objednávateľ sa zaväzuje hlásiť výpadky len prostredníctvom zamestnancov uvedených v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Využívanie tejto služby tretími osobami musí byť predmetom osobitnej dohody a je vždy predmetom osobitných platieb za jej poskytnutie.
8. V prípade nahlásenia problému spôsobom uvedeným v tomto článku osobou na to oprávnenou sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť poruchu v čase uvedenom v ods. 1 tohto článku Zmluvy.

Článok VI.

Súčinnosť Objednávateľa a vzájomná komunikácia

1. Objednávateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby ostatné subjekty, ktorých činnosť je predpokladom poskytovania služieb podľa tejto zmluvy, poskytovali Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ pritom nezodpovedá za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany ostatných subjektov.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
4. Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych zástupcov zmluvných strán, prípadne nimi poverenými zamestnancami.
5. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a druhej zmluvnej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, ak nie je ustanovené alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
6. Objednávateľ zabezpečí prístup podľa potreby zamestnancom Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa, ak si riadne poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy bude vyžadovať vstup Poskytovateľa do priestorov Objednávateľa.
7. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup k informačnému systému Memphis pomocou diaľkového prenosu dát, pričom Poskytovateľ je povinný absolútne rešpektovať ochranu všetkých dát Objednávateľa.
8. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a dokumenty podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenia tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek inú požadovanú súčinnosť nevyhnutnú na splnenie predmetu tejto Zmluvy.

Článok VII. Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanie servisných služieb podľa Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov
2. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena Poskytovateľa za poskytovanie servisných služieb podľa tejto Zmluvy je stanovená ako **mesačný paušálny poplatok** za technickú podporu:
 - a) poskytovanie služieb Podpory zamestnancom Objednávateľa – používateľom a administrátorom APV podľa bodov 1.16.1. – 1.16.4. Prílohy č. 2 tejto Zmluvy vo výške **1200,- EUR bez DPH**(slovom jedentisíc dvesto eur)., t. j. **1 440,- EUR s DPH**, (slovom jedentisíc štyristo štyridsať osemdesiat eur) s DPH a
 - b) modulu prepojenia registratúry na UPVS vo výške **500,- EUR bez DPH**, (slovom päťsto eur), t.j. **600,- EUR s DPH** (slovom šesťsto eur) s DPH.
- c) cena za poskytovanie služieb podpory podľa bodu 1.16.5. Prílohy č. 2 tejto Zmluvy: fakturovaná mesačne na základe vykonaných prác na základe podpísaného protokolu podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy.

Odmena Poskytovateľa za zásah na mieste Objednávateľa môže obsahovať náklady na cestovné a ubytovanie podľa vopred obojstranne odsúhlasenej kalkulácie pre jednotlivý zásah. Výška sadzby DPH bude stanovená podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných účinných v čase dodania služby (ďalej písm. a) a písm. b) ods. 1 tohto čl. Zmluvy len „**mesačná odmena**“ alebo „**mesačná odplata**“).
3. Poskytovateľ bude mesačnú odplatu fakturovať Objednávateľovi po skončení kalendárneho mesiaca, za ktorý sa mesačná odmena platí, a to za každý začatý mesiac poskytovania služby. Dňom dodania služby je posledný deň kalendárneho mesiaca, v ktorom bola služba poskytovaná.
4. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi mesačnú odmenu za poskytnuté služby na základe faktúry s termínom splatnosti faktúry 14 dní odo dňa jej vystavenia.
5. V prípade výpovede tejto Zmluvy bude počas plynutia výpovednej lehoty fakturovaná mesačná odmena podľa aktuálne platných podmienok dohodnutých v tejto Zmluve alebo v jej dodatkoch.
6. Vystavenú faktúru je Poskytovateľ povinný doručiť Objednávateľovi elektronicky do elektronickej schránky Objednávateľa alebo poštou na adresu sídla Objednávateľa.
7. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou vystavenej faktúry alebo jej časti podľa tejto Zmluvy vzniká Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
8. Pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny za poskytnuté služby po dobu dlhšiu ako 14 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený bez ďalšieho upozornenia poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy do doby úhrady pozastaviť. Poskytovateľ sa v takom prípade nedostáva do omeškania a ani nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté Objednávateľovi v dôsledku oprávneného prerušenia poskytovania služieb.
9. V prípade, že Poskytovateľ preruší poskytovanie služieb v súlade s predchádzajúcim bodom a Objednávateľ dodatočne odstránil príčiny prerušenia poskytovania služieb,

Poskytovateľ obnoví poskytovanie služieb do 2 pracovných dní odo dňa pripísania dlžnej sumy na účet Poskytovateľa.

10. Cenu Podpory a modulu prepojenia registratúry na UPVS uvedenú v čl. VI ods. 1 písm. a) a b) Zmluvy má Poskytovateľ právo zvýšiť každoročne o mieru inflácie meranú indexom spotrebiteľských cien oficiálne zverejnenú Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok. Poskytovateľ môže vykonať zvýšenie ceny podľa predchádzajúcej vety k 1. aprílu doručením doporučenou zásielkou oznámenia o uplatnení tohto ustanovenia, v ktorej bude uvedená miera inflácie podľa tohto odseku Zmluvy a nová cena navýšená o danú mieru inflácie.
11. Objednávateľ je povinný pri každom poskytnutí služieb podľa ods. 2 písm. c) tohto čl. Zmluvy vrátane poskytnutia služieb nad rámec čl. III ods. 1 Zmluvy v zmysle čl. III ods. 3 Zmluvy zamestnancami Poskytovateľa podpísať preberací protokol realizácie služieb, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy. V prípade, ak Objednávateľ v lehote 5 dní od predloženia preberacieho protokolu Poskytovateľom nepodpíše preberací protokol a nevznesie v písomnej forme relevantné námietky k poskytnutým službám, považujú sa poskytnuté služby za akceptované a preberací protokol za podpísaný. Za relevantné námietky sa považujú len námietky, že Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi služby v rozpore s touto Zmluvou alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok VIII.

Dôverné informácie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva, jej obsah, ako aj všetky informácie (vrátane obchodných, technických a iných informácií), ktoré (i) budú Poskytovateľom poskytnuté alebo zverené Objednávateľovi na jej základe alebo v súvislosti s ňou, alebo (ii) ktoré sa dozvie Poskytovateľ pri poskytovaní služieb pre Objednávateľa, alebo (iii) ktoré sa dozvie ktorákoľvek zmluvná strana pri plnení svojich povinností alebo vykonávaní dohodnutých činností podľa Zmluvy a týkajúce sa najmä, pracovných postupov a know-how druhej zmluvnej strany, sa v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka považujú za prísne dôverné a podľa svojej povahy môžu byť za splnenia všetkých zákonných predpokladov predmetom obchodného tajomstva príslušnej zmluvnej strany (ďalej len „**Dôverné informácie**“).
2. Pokiaľ to nie je nevyhnutné pre účely plnia predmetu Zmluvy (plnenia dohodnutých činností), sa zmluvné strany zaväzujú chrániť a uchovávať v tajnosti Dôverné informácie, a bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ich nezverejňovať, neposkytovať a ani inak nesprístupňovať tretím osobám. Povinnosť mlčanlivosti a ochrany Dôverných informácií podľa tohto bodu Zmluvy trvá tiež po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.
3. Za porušenie povinností podľa odseku 2 tohto článku Zmluvy sa nepovažujú prípady kedy pôjde o informácie, ktoré
 - (i) sú v dobe ich poskytnutia verejne dostupnými, alebo sa stanú verejne dostupnými inak než porušením povinnosti mlčanlivosti niektorej zo zmluvných strán tejto Zmluvy, (ii) ktorých poskytnutie sa vyžaduje zákonom, alebo na základe zákona rozhodnutím súdu alebo iného príslušného orgánu štátu alebo (iii) boli ktoroukoľvek zmluvnou stranou poskytnuté jej

právnym, ekonomickým, daňovým, resp. obdobným poradcom za účelom plnenia zákonných povinností alebo uplatňovania nárokov.

4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že k povinnosti mlčanlivosti zaviazu všetkých svojich zamestnancov, spolupracovníkov, externých partnerov, ako aj ďalšie spolupracujúce osoby, ktoré z dôvodu pracovnoprávneho, obchodného či iného vzťahu k danej zmluvnej strane prídu, alebo môžu prísť do styku s Dôvernými informáciami súvisiacimi s predmetom plnenia podľa Zmluvy, pričom za porušenie povinnosti mlčanlivosti týchto osôb zodpovedá príslušná zmluvná strana rovnako, ako by sa porušenia dopustila sama. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie poskytnú svojim spolupracujúcim osobám len v nevyhnutnej miere.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že porušenie akejkoľvek z povinností podľa tohto článku bude považované za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Článok IX.

Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite podľa požiadaviek Objednávateľa.
2. Ak Objednávateľ zistí, že poskytovaná servisná služba má vady bezodkladne na tieto vady upozorní Poskytovateľa, ktorý sa zaväzuje na vlastné náklady vady servisných služieb odstrániť. Ak zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd, Poskytovateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín plnenia s ohľadom na závažnosť vady.
3. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, pričom vady musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa alebo iných subjektov pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.
5. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za vady spôsobené treťou osobou inou ako Poskytovateľom, jeho zamestnancom alebo osobou ním poverenou alebo oprávnenou na poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za vady spôsobené udalosťou za ktorú táto tretia osoba zodpovedá, alebo za vady spôsobené neodvratiteľnou udalosťou napr. požiarom, alebo inou udalosťou, napríklad vyššou mocou.
6. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za vady spôsobené nesprávnou obsluhou alebo konaním, ktoré nebolo v súlade s inštrukciami odporúčajúcimi Poskytovateľom.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo neoprávnené sprístupnenie dát, ktoré sám nezavinil.
8. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie väd sa nevzťahuje na prípady, keď vada preukázateľne vznikla zavineným konaním zamestnancov Objednávateľa, najmä nesprávnym zaobchádzaním alebo neoprávnenými zásahmi do modulu prepojenia registratúry na UPVS, alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa tejto Zmluvy.

9. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy modulu prepojenia registratúry na UPVS čo i len čiastočne spôsobené poruchami v prevádzke Ústredného portálu verejnej správy, poruchami alebo výpadkom internetového pripojenia a za poruchy modulu prepojenia registratúry na UPVS, ktoré sám nespôsobil.

Článok X.

Zodpovednosť za škody

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením zmluvných povinností v zmysle ustanovení § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených alebo odporučených Poskytovateľom.
4. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť zmluvných strán za plnenie svojich záväzkov z tejto zmluvy sa považuje prekážka, ktorá nastane nezávisle od vôle zmluvných strán a bráni jej v riadnom plnení svojej povinnosti (napr. prírodná katastrofa, požiar, záplava, zemetrasenie, štrajk, všeobecné právne predpisy, výpadok počítačovej siete mimo dosahu a správy Poskytovateľa, zákazy štátnych orgánov, vojna a pod.), ak nemožno predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky mohla odvrátiť alebo prekonať a v čase vzniku záväzku predvídať. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len po dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
5. Poskytovateľ neručí Objednávateľovi za škody finančného, materiálneho alebo iného charakteru, spôsobené nefunkčnosťou a prerušením poskytovania služieb Ústredného portálu verejnej správy, poškodením alebo stratou dát či poškodením, obmedzením prevádzky hardvéru, resp. softvéru, ktoré nespôsobil.
6. V prípade ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
7. Objednávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil.

Článok XI.

Sankcie

1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľ s poskytnutím servisných služieb podľa tejto Zmluvy požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,02 % z hodnoty poskytovania služby s DPH za každý čo i len začatý kalendárny deň, počas ktorého je Poskytovateľ v omeškaní. Dohodou o zmluvnej pokute nie je dotknuté právo na náhradu škody.
2. Poskytovateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené Objednávateľom.
3. V prípade ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý kalendárny deň omeškania najviac 10% z dlžnej čiastky.

Článok XII.

Vedľajšie dojednania

1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou.
2. V prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy nevyriešia dohodou ani do 30 (slovom tridsiatich) dní odo dňa vzniku sporu, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na príslušný súd v Slovenskej republike, pričom ako kolízne právo sa zjednáva právo platné na území Slovenskej republiky.
3. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvou bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov v Slovenskej republike
4. Ak by niektoré ustanovenia tejto Zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzavretia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzavretí tejto Zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Namiesto neplatných ustanovení Zmluvy sa použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu Zmluvy.
5. APV je chránený Autorským zákonom ako predmet podliehajúci autorským právam. Žiadne z ustanovení tejto Zmluvy nie je preto možné interpretovať tak, že by Objednávateľovi vznikli iné práva, než na používanie APV podľa podmienok tejto Zmluvy. Je neprípustné, bez písomného súhlasu Poskytovateľa, APV v akejkoľvek jeho forme prenechať tretej osobe, fyzickej či právnickej, na akékoľvek užívanie alebo zmeny APV, a to ani bezodplatne.
6. V prípade, ak bude nevyhnutné poskytnúť Objednávateľovi licencie k aplikačným programovým vybaveniam tretích strán, Zmluvné strany osobitne písomne dohodnú bližšie podmienky jej obstarania a poskytnutia v každom jednom prípade.

7. V prípade, že v priebehu platnosti a účinnosti tejto Zmluvy vzrastú na strane Poskytovateľa oprávnené vstupné náklady a/alebo dôjde k zásadnej zmene legislatívy týkajúcej sa APV a/alebo podmienok podnikania Poskytovateľa, Zmluvné strany vstúpia do rokovania o zmene cien a po vzájomnom súhlase môžu samostatným písomným dodatkom k tejto Zmluve upraviť ceny za poskytnutie Podpory a modulu prepojenia registratúry na UPVS. V prípade, ak nedôjde k uzavretiu dodatku podľa predchádzajúcej vety alebo k inej písomnej dohode Zmluvných strán, je Poskytovateľ, resp. Objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvy. Za zásadnú zmenu legislatívy týkajúcej sa APV sa považuje zmena vyžadujúca úpravu APV trvajúcu viac ako dvadsať (20) dní práce.
8. Poskytovateľ zrealizuje zmenu podľa Objednávateľom schválenej špecifikácie zmien APV. Poskytovateľ zabezpečí, že vykonané zmeny APV budú realizované takým spôsobom, aby bola zabezpečená kompatibilita údajov s nasledujúcimi verziami APV. Na dielo zhotovené v rámci zmenového konania podľa tohto ods. zmluvy sa primerane vzťahujú ustanovenia tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
9. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek požiadať zhotoviteľa o rozšírenie používateľských práv k APV. Akékoľvek zvýšenie zmluvného počtu pomenovaných používateľov - rozšírenie licencie, musia zmluvné strany dohodnúť písomne vopred. Pokiaľ objednávateľ požaduje rozšírenie licencie, uvedie do písomnej žiadosti o aktualizáciu požadovaný počet ďalších používateľov a konkrétne produkty APV, ktorých sa bude rozšírenie licencie týkať. K rozšíreniu používateľských práv k APV dôjde podpisom dodatku k tejto zmluve alebo na základe objednávky a po zaplatení dohodnutej ceny za rozšírenie licencie. Cena za rozšírenie licencie bude vyčíslená v súlade s cenníkom Poskytovateľa platným v čase podpisu príslušného dodatku k tejto zmluve alebo vystavenia objednávky .
10. V prípade ak Poskytovateľ neposkytne Objednávateľovi Podporu vrátane podpory modulu prepojenia registratúry na UPVS riadne a včas v zmysle ustanovení Zmluvy a VOP, môže Objednávateľ požadovať od Zhotoviteľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálu za poskytovanie Podpory bez DPH podľa Článku VI. ods. 1 písm. a) a b) tejto Zmluvy.

Článok XIII. Ukončenie zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
2. Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto Zmluvu nasledovnými spôsobmi:
 - a) odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou za predpokladu, že porušujúca zmluvná strana neodstráni závadný stav napriek písomnej výzve druhej zmluvnej strany v stanovenej lehote. Súčasťou tejto výzvy bude oznámenie oprávnenej zmluvnej strany, že ak porušujúca zmluvná strana neodstráni závadný stav v uvedenej lehote, oprávnená zmluvná strana odstúpi od Zmluvy. Zmluva zaniká doručením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy porušujúcej zmluvnej strane.
 - b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou.

c) písomnou dohodou zmluvných strán k dohodnutému termínu.

3. Každá zmluvná strana môže Zmluvu vypovedať písomne aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede.
4. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu plnenia poskytnutého podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo akceptované Objednávateľom, a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené plnenie nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.
3. Výpoveď alebo odstúpenie od zmluvy musia byť písomne doručené druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
4. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. V prípade, oznámenia výpovede alebo odstúpenia doručeného osobne, sa tieto považujú za doručené dňom osobného doručenia, a to aj v prípade, ak adresát odmietne oznámenie, výpoveď, alebo odstúpenie prevziať.
5. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Objednávateľa sa považuje:
 - a) omeškanie Objednávateľa so zaplatením dohodnutej ceny podľa Článku VII. ods. 2 Zmluvy o viac ako šesťdesiat (60) dní,
 - b) právoplatne vyhlásený konkurz na majetok Objednávateľa,
 - c) uplatnenie záložného práva na majetok Objednávateľa,
 - d) porušenie Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy (ďalej len „VOP“).
6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak nesúhlasí so zmenou Prílohy č. 2 tejto Zmluvy vykonanou Poskytovateľom Zhotoviteľom, a to do desiatich (10) dní odo dňa, keď mu Poskytovateľ doručil oznámenie o zmene Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Zmluva v takomto prípade zaniká dňom predchádzajúcim dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Prílohy č. 6 tejto Zmluvy Poskytovateľom.
7. Zánikom Licencie dochádza automaticky k zániku tejto Zmluvy.
8. Zmluvné strany vysporiadajú v súvislosti s ukončením tejto Zmluvy svoje práva a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy v súlade s právnymi predpismi a zásadami poctivého obchodného styku.

Článok XIV.

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
2. Objednávateľ týmto potvrdzuje, že Poskytovateľ poskytoval služby Podpory od 01.01.2017 nepretržite do času nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, a to podľa podmienok tu dohodnutých, preto Poskytovateľ má nárok na uplatnenie mesačnej odmeny od 01.01.2017 za služby podľa čl. III ods. 1 písm. A) tejto Zmluvy.

3. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dva obdrží Objednávateľ a dva Poskytovateľ.
4. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len formou písomných číslovaných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
5. V prípade zmeny obchodného mena, názvu, sídla, právnej formy, štatutárnych orgánov alebo i spôsobu ich konania za zmluvnú stranu, bankového spojenia a čísla účtu, oznámi strana, ktorej sa niektorá z uvedených zmien týka, písomnou formou túto skutočnosť druhej zmluvnej strane a to bez zbytočného odkladu, inak povinná zmluvná strana zodpovedá za všetky škody z toho vyplývajúce alebo náklady, ktoré v tejto súvislosti musela vynaložiť druhá zmluvná strana.
6. Ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v prílohách tejto Zmluvy, pokiaľ sú s nimi v vzájomnom rozpore.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a Zmluvné strany ich nevyriešia vzájomnou dohodou, budú prerokované príslušným súdom.
8. Zmluva predstavuje jediný dohovor zmluvných strán týkajúci sa predmetu Zmluvy.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom dostatočným spôsobom vyjadruje vážnu a slobodnú vôľu oboch zmluvných strán zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú zmluvné strany svoje podpisy.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej Prílohy:
Príloha č. 1 – Rozsah poskytovaných služieb k APV a cena
Príloha č. 2 – Všeobecné obchodné podmienky
Príloha č. 3 – Oprávnené osoby, Kontaktné údaje Hot-Line
Príloha č. 4 – Detailný proces nahlasovania a riešenia výpadkov
Príloha č. 5 – Protokol
Príloha č. 6 – Špecifikácia modulu prepojenia registratúry na UPVS a poskytovaných služieb

V Bratislave dňa:.....

V Bratislave dňa:.....

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa

Mgr. Matúš Šutaj Eštok
vedúci Úradu vlády
Slovenskej republiky

Ing. Dušan Gavura
člen predstavenstva

Rozsah poskytovaných služieb k APV a cena**Názov APV:** Informačný systém MEMPHIS - Registratúra**Miesto inštalácie APV:****Oprávnená osoba Objednávateľa vo veciach technických:** Ing. Branislav Világi**Oprávnená osoba Zhotoviteľa vo veciach technických:****Počet pomenovaných používateľov jednej licencie APV:****Dátum začatia poskytovania služby:**

1. Poskytovanie služieb podpory podľa bodov 1.16.1. – 1.16.4. Prílohy č. 6 (VOP) – odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
2. Poskytovanie služieb podpory podľa bodu 1.16.5. Prílohy č. 6 (VOP) – odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.

P.č.	Názov	Merná jednotka (MJ)	Množstvo	Cena za MJ v Eur bez DPH	Cena celkom v Eur bez DPH
1	Poskytovanie služieb podpory podľa bodov 1.16.1. – 1.16.4. Prílohy č. 6 (VOP) za 1 mesiac	Mesačná podpora	24	1200,00 €	28 800,00 €
2	Podpora modulu prepojenia registratúry na UPVS	Mesačná podpora	24	500,00 €	12 000,00 €
3	Poskytovanie služieb podpory podľa bodu 1.16.5. Prílohy č. 6 (VOP) podľa protokolu v Prílohe č. 5	človekohodina		60,00 €	

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
PRE POSKYTOVANIE POUŽÍVATEĽSKÝCH PRÁV A PODPORY
K APLIKAČNÉMU PROGRAMOVÉMU VYBAVENIU MEMPHIS - Registratúra**

1. VÝKLAD ZÁKLADNÝCH pojmov

- 1.1. **Softvér** – programové vybavenie počítača.
- 1.2. **Softvér tretej strany** – databázy a ďalší softvér potrebný pre použitie aplikačného programového vybavenia, ale nezahrnutý do aplikačného programového vybavenia.
- 1.3. **Aplikačné programové vybavenie** (ďalej len „APV“) – počítačový program (programový kód) je jednotlivý modul alebo celý programový komplex modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti DATALAN, a.s. pod obchodným názvom MEMPHIS - Registratúra.
- 1.4. **Používateľská dokumentácia** – je dokumentácia k APV, ktorá je súčasťou APV, opisujúca jeho hlavnú funkcionálnu, spôsob použitia a podmienky pre korektné prevádzkovanie APV.
- 1.5. **Podporovaná platforma** – je softvér tretej strany (lokálny, resp. sieťový operačný systém, databázový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracuje správne.
- 1.6. **Licencia** - právo používať APV počas trvania Licenčnej zmluvy za definovaných podmienok dohodnutých Licenčnou zmluvou.
- 1.7. **Poskytnutie používateľských práv** - právny akt, ktorým sú Zákazníkovi poskytnuté práva používať APV – počítačový program podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „Autorský zákon“).
- 1.8. **Používanie APV** - APV sa považuje za používané, ak je inštalované do permanentnej pamäte (typicky na pevný disk, ale aj CD/DVD ROM, príp. iné pamäťové médium), alebo je nahrané do dočasnej pamäte, napr. RAM výpočtového systému.
- 1.9. **Neoprávnené používanie APV** – APV je neoprávnené používané vtedy, ak je prenechané, prípadne využívané pre tretiu osobu bez vedomia výrobcu APV, ak je používané po zániku Zmluvy, bez udelenia Licencie, resp. v rozpore s ňou.
- 1.10. **Zákaznícky portál** – internetovská aplikácia s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu so zákazníkmi, zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov.
- 1.11. **Zákazník** – Objednávateľ, používateľ APV, ktorý je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou DATALAN, a.s. (ďalej len „Subjekt“).
- 1.12. **Distribúcia APV** – komplex činností, ktoré smerujú k presunu aktuálnej verzie APV od jeho výrobcu k zákazníkovi, resp. používateľovi APV (elektronickou poštou, zverejnením na zákazníckom portáli, osobným dorúčením a pod.)
- 1.13. **Médium** – hmotne zachytený výsledok spracovania dát a informácií, napr. formou nosiča informácií, CD/DVD ROM, páska, pevný disk a pod., na ktorom je nahrané APV – predmet poskytnutia používateľských práv.
- 1.14. **Chyba APV** – odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej používateľskej dokumentácii. Chyba existuje, ak

softvér neplní funkcie uvedené v používateľskej dokumentácii, dodáva chybné výsledky, alebo nekontrolovateľne prerušuje svoju prevádzku.

1.15. **Vírus** – zmena softvéru, zmena v údajoch či obsahu počítačovej pamäte, zmena na disku alebo v inom počítačovom pamäťovom médiu, pričom táto zmena môže zničiť, poškodiť alebo zapríčiniť zničenie, poškodenie spoľahlivosti alebo zmeniť prístupnosť k ľubovoľnému softvéru a k údajom.

1.16. **Podpora k APV** – platená služba, ktorá zahŕňa:

1.16.1. telefonickú podporu k APV

- poskytnutie odpovede cez telefónnu linku na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhu APV, k problémovým stavom APV a k správaniu sa APV v rozpore s opisom v používateľskej dokumentácii v rozsahu maximálne 10 minút na jeden telefonický hovor,
- prijatie nahlásených problémov a reklamácií,
- služba je poskytovaná na zverejnenom telefónnom čísle v pracovných dňoch od 8.00 hod. do 16.00 hod.

1.16.2. údržbu APV

- poskytnutie nových verzií APV so zapracovanými legislatívnymi zmenami,
- poskytnutie nových verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami,
- poskytnutie nových verzií APV s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru,
- poskytnutie nových verzií APV v dôsledku zmien v informačných technológiách.

1.16.3. distribúciu nových verzií APV v zmysle predchádzajúceho bodu,

1.16.4. prístup k službám zákazníckeho portálu registrovaným používateľom v súvislosti s používaním APV,

1.16.5. on site podporu zákazníka k APV (konzultačné služby, kontrola a údržba databázy, systémové a technické práce) v jeho sídle, resp. mimo neho (vzdialený prístup k zákazníkovi), v zmluvne dohodnutom rozsahu.

1.17. **Reakčná doba** – časový úsek od okamihu, kedy zamestnanec Subjektu potvrdí Zákazníkovi prijatie nahláseného prvotného záznamu do začiatku jeho riešenia. Subjekt si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahláseného prvotného záznamu počas pracovného voľna a pracovného pokoja.

1.18. **Pracovná stanica** – počítač, terminál alebo iné zariadenie (vrátane virtuálnych), pomocou ktorého je možné nainštalovať, prezerateľ, používať alebo spúšťať APV.

1.19. **Pomenovaný používateľ** - každý zamestnanec (používateľ) zákazníka, ktorý pracuje s APV. Jeden pomenovaný používateľ môže v APV vystupovať pod viacerými prihlasovacími menami.

2. LICENČNÉ OPRÁVNENIA k APV

2.1. Subjekt je podľa príslušných ustanovení Autorského zákona nositeľom majetkových práv k APV.

2.2. V prípade, ak bude nevyhnutné poskytnúť Zákazníkovi licencie k aplikačným programovým vybaveniam tretích strán, Zmluvné strany písomne dohodnú bližšie podmienky jej obstarania a poskytnutia v každom jednom prípade samostatne.

2.3. Používateľské práva k APV je možné získať iba uzatvorením zmluvy na poskytnutie používateľských práv – licencií (ďalej len „Zmluva“) so

subjektom.

- 2.4. Bez súhlasu subjektu môže zákazník vyhotoviť potrebný počet kópií inštalačných médií APV len pre záložné alebo archívne účely.

3. Práva a povinnosti Zákazníka

- 3.1. Zákazník má právo používať dodané APV v rozsahu v Zmluve dohodnutom, v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, pokynmi zamestnancov Subjektu, prípadne iných, subjektom písomne poverených osôb (ďalej len „Zamestnanci subjektu“) a podľa podmienok uvedených v používateľskej dokumentácii.
- 3.2. Zákazník sa zaväzuje v dôsledku vývoja programových prostriedkov aktualizovať parametre svojho technického vybavenia a používaných softvérových platforiem tak, aby vyhovovali požadovaným technickým parametrom a podporovaným platformám, ktoré sú definované Subjektom.
- 3.3. Zákazník sa zaväzuje za poskytnuté plnenie riadne a včas zaplatiť. Povinnosť úhrady je splnená dňom jej pripísania na účet Subjektu.
- 3.4. Zákazník poskytne počas plnenia Zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb Zamestnancom subjektu potrebnú súčinnosť v rozsahu plnenia predmetu Zmluvy. Absencia spolupôsobenia Zákazníka vylučuje vznik zodpovednosti subjektu za vzniknuté škody. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného meškania písomne oznámiť Subjektu prípadné zmeny údajov o Zákazníkovi a jej pracovníkoch, ktoré sú potrebné pre riadne plnenie zo Zmluvy..
- 3.5. Zákazník sa po podpise Zmluvy so Subjektom má právo zaregistrovať na zákazníckom portáli subjektu na internetovej adrese <http://www.korwin.sk>, prípadne umožní Zamestnancom subjektu vykonať registráciu na svojich

prostriedkoch výpočtovej techniky.

- 3.6. Za účelom diagnostikovania chýb zo vzdialeného pracoviska Zákazník umožní Zamestnancom subjektu vzdialený prístup do svojho systému.

4. Práva a povinnosti Subjektu

- 4.1. Subjekt dodá Zákazníkovi APV funkčné pre prevádzku na technickom vybavení a na podporovaných platformách uvedených v používateľskej dokumentácii k APV. Subjekt sa zaväzuje APV aktualizovať v závislosti od legislatívnych zmien a v rozsahu dopadu týchto zmien na algoritmy použité v APV v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov aktualizovanou legislatívnou zmenou. S aktualizovanou verziou APV dodá Subjekt opis jeho zmien.
- 4.2. Subjekt si vyhradzuje právo ukončiť podporu funkčnosti APV na tých platformách, ktoré ich výrobcovia prestali podporovať.
- 4.3. Subjekt môže realizovať zmeny v APV zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny programu v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, operačných systémov a technických zariadení.
- 4.4. Subjekt odstráni bez zbytočného meškania chyby APV, ktoré bránia v jeho ďalšom používaní. Opravnú verziu APV zverejní prostredníctvom zákazníckeho portálu, prípadne ju doručí Zákazníkovi prostredníctvom elektronickej pošty alebo osobne. Podmienky pre reklamačné konanie sú uvedené v článku č. 7 – Reklamačné konanie.
- 4.5. V prípade, že Zákazník nezaplatí cenu za poskytnutie používateľských práv v dohodnutom termíne po podpise Zmluvy, Subjekt môže od Zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od Zmluvy vylučuje možnosť používať APV Zákazníkom.
- 4.6. V prípade, že Zákazník nesplní v Zmluve dohodnuté platobné

podmienky za poskytovanie podpory k APV, má Subjekt právo pozastaviť poskytovanie podpory k APV až do splnenia v Zmluve dohodnutých platobných podmienok bez toho, aby to bolo považované za porušenie ustanovení Zmluvy zo strany Subjektu.

- 4.7. Subjekt garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v používateľskej dokumentácii k APV.
- 4.8. Distribuované verzie APV sú kontrolované na neprítomnosť vírusov bežnými antivírusovými programami. Upgrade antivírusových programov, resp. update databáz vzoriek vírusov, sa vykonáva vždy v deň distribúcie. Subjekt ručí za antivírusovú čistotu v miere, ktorú poskytujú použité antivírusové programy. Napriek tomu, že Subjekt sprístupňuje APV na zákazníckom portáli, resp. ho zasiela zákazníkovi elektronickou poštou až po antivírusovej kontrole, prenos APV k zákazníkovi je ovplyvnený existujúcimi technológiami elektronickej pošty a siete internet. Zákazník je povinný zabezpečiť antivírusovú ochranu svojich počítačových prostriedkov zodpovedajúcimi antivírusovými programami. Pred spustením dodanej verzie APV je zákazník povinný vykonať pomocou jeho antivírusových programov jej kontrolu na svojich počítačových prostriedkoch, a to v súlade so zákonom 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

5. Zodpovednosť za škody

- 5.1. Subjekt zodpovedá Zákazníkovi za škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku porušenia Zmluvy, súčasťou ktorej sú aj tieto Všeobecné obchodné podmienky.
- 5.2. Subjekt sa zbaví zodpovednosti úplne alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že

škoda bola spôsobená vlastným konaním Zákazníka, (napr. spracovanie chybných vstupných údajov, pokračovanie v práci pri zrejmých nedostatkoch APV a pod.). Subjekt nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré Zákazníkovi vznikli obsluhou dodaného APV v rozpore s opisom v používateľskej dokumentácii, vplyvom technickej chyby počítača, použitím počítača s nevyhovujúcimi technickými podmienkami pre prevádzku, alebo iným vonkajším vplyvom (napr. výkyvy napätia pri dodávke elektrického prúdu), alebo z dôvodov vyššej moci.

- 5.3. Subjekt nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Zákazníkovi v období od prijatia legislatívnych zmien do doby aktualizácie APV vykonanej podľa čl. 4.1. Všeobecných obchodných podmienok a v prípadoch, keď Zákazník pokračoval v používaní APV po vypovedaní Zmluvy, alebo po odstúpení od Zmluvy.

6. Záruka

- 6.1. Subjekt zaručuje, že APV je bez právnych väd, žiadnym spôsobom neporušuje ani nepoškodzuje práva tretích strán, vrátane práva vlastníckeho, zmluvných záväzkov, zachovania obchodného tajomstva, chránených informácií, záväzkov mlčanlivosti, obchodných značiek, autorských či patentových práv.
- 6.2. Subjekt ručí za funkčnosť APV. Na APV, ku ktorému boli Zákazníkovi poskytnuté používateľské práva, poskytuje subjekt záručnú dobu v rozsahu trvania 24 (slovom dvadsiatic štyroch) mesiacov. Záručná doba začína plynúť prvý deň nasledujúci po dátume dodania – t. j. dátumom, kedy bol podpísaný preberací protokol Licencie k APV.

7. Reklamačné konanie

- 7.1. Predmetom reklamačného konania je chyba APV.

7.2. Kategorizácia chýb APV:

7.2.1. **Kritická chyba** – je chyba, majúca taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú u Zákazníka nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Zákazník nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.

7.2.2. **Nekritická chyba** – je chyba, ktorá neovplyvňuje spôsob používania APV, opísaný v používateľskej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.

7.3. Reklamácia bude Zákazníkom uplatnená písomne, a to riadnym zaevidovaním na zákazníckom portáli, resp. zaslaním e-mailu s opisom chyby na zverejnenú e-mailovú adresu Subjektu.

7.4. Prijatie reklamácie bude potvrdené odosielateľovi spätným e-mailom.

7.5. Subjekt začne činnosť pre odstránenie reklamovanej chyby do 48 hodín (reakčná doba) od potvrdenia reklamácie podľa bodu 7.4. Subjekt sa zaväzuje reklamáciu vyriešiť takto:

7.5.1. chybu v zmysle bodu 7.2.1. najneskôr do 2 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,

7.5.2. chybu v zmysle bodu 7.2.2. do najbližšej plánovanej verzie APV.

7.6. Za odstránenie chyby sa považuje zverejnenie opravnej verzie na zákazníckom portáli, resp. jej doručenie Zákazníkovi elektronickou poštou, vzdialeným prístupom, prípadne osobne.

8. Vylúčenie zodpovednosti za CHYBY

8.1. Subjekt nenesie zodpovednosť a neposkytuje záruku na odstránenie chýb, ak chyby vznikli dôsledkom:

8.1.1. prevádzky APV na inej ako

Subjektom podporovanej platforme a technickej infraštruktúre,

8.1.2. zmien, modifikácií, alebo nesprávneho používania APV, vzájomným pôsobením APV a iného softvéru, haváriami, vírusmi, alebo ak Zákazník poruší tieto Všeobecné obchodné podmienky,

8.1.3. toho, že Zákazník nerešpektoval odporúčania Subjektu v nadväznosti na skôr oznámené chyby a neimplementovaním riešenia týchto chýb.

8.2. Záruka sa tiež nevzťahuje na chyby softvéru tretej strany.

9. Záverečné ustanovenia

9.1. Pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy môže dôjsť medzi Zákazníkom a subjektom k výmene informácií, ktoré sú považované za dôverné (ďalej len „Informácie“). Za dôverné informácie sa považujú všetky informácie navzájom poskytované, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva v zmysle zásad § 17 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a autorských práv v zmysle zásad Autorského zákona. Výmena informácií sa obmedzí len na tých zamestnancov Zmluvných strán, ktorí sa budú bezprostredne podieľať na činnostiach Zmluvy. Poskytnuté informácie budú použité iba k plneniu záväzkov Zmluvných strán podľa podmienok Zmluvy.

9.2. Tieto Všeobecné obchodné podmienky je subjekt oprávnený meniť bez súhlasu Zákazníka. O ich zmenách je Subjekt povinný informovať Zákazníka vopred vhodným spôsobom (napr. písomne, alebo zverejnením na zákazníckom portáli). Všeobecné obchodné podmienky a ich zmeny nadobúdajú účinnosť dňom v nich uvedenom.

9.3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky vydáva Subjekt s účinnosťou od 10/2016 v zmysle § 273 Obchodného zákonníka. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy pre poskytnutie používateľských práv a podpory k APV. Odchylné ustanovenia v zmluve majú prednosť pred týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami

Oprávnené osoby, kontaktné údaje Hot-Line

Oprávnene osoby Objednávateľa

Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:	Mgr. Peter Daňko
Osoba oprávnená konať vo veciach technických:	Mgr. Peter Daňko
Osoba oprávnená nahlasovať problémy na Hot-line Poskytovateľa:	Jozef Kuzma, Mgr. Marián Németh, Ing. Peter Hôrčík, Marián Trnka, Ing. Nikolaj Kordev

Oprávnene osoby Poskytovateľa

Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:	Ľuboš Petřík
Osoba oprávnená konať vo veciach technických:	Peter Radimák

Kontaktné údaje servisnej podpory:

Kontaktné telefónne číslo na Hot-line:	+ 421 905 893 015
Systém pre zadávanie výpadkov:	http://redmine.datalan.sk/redmine

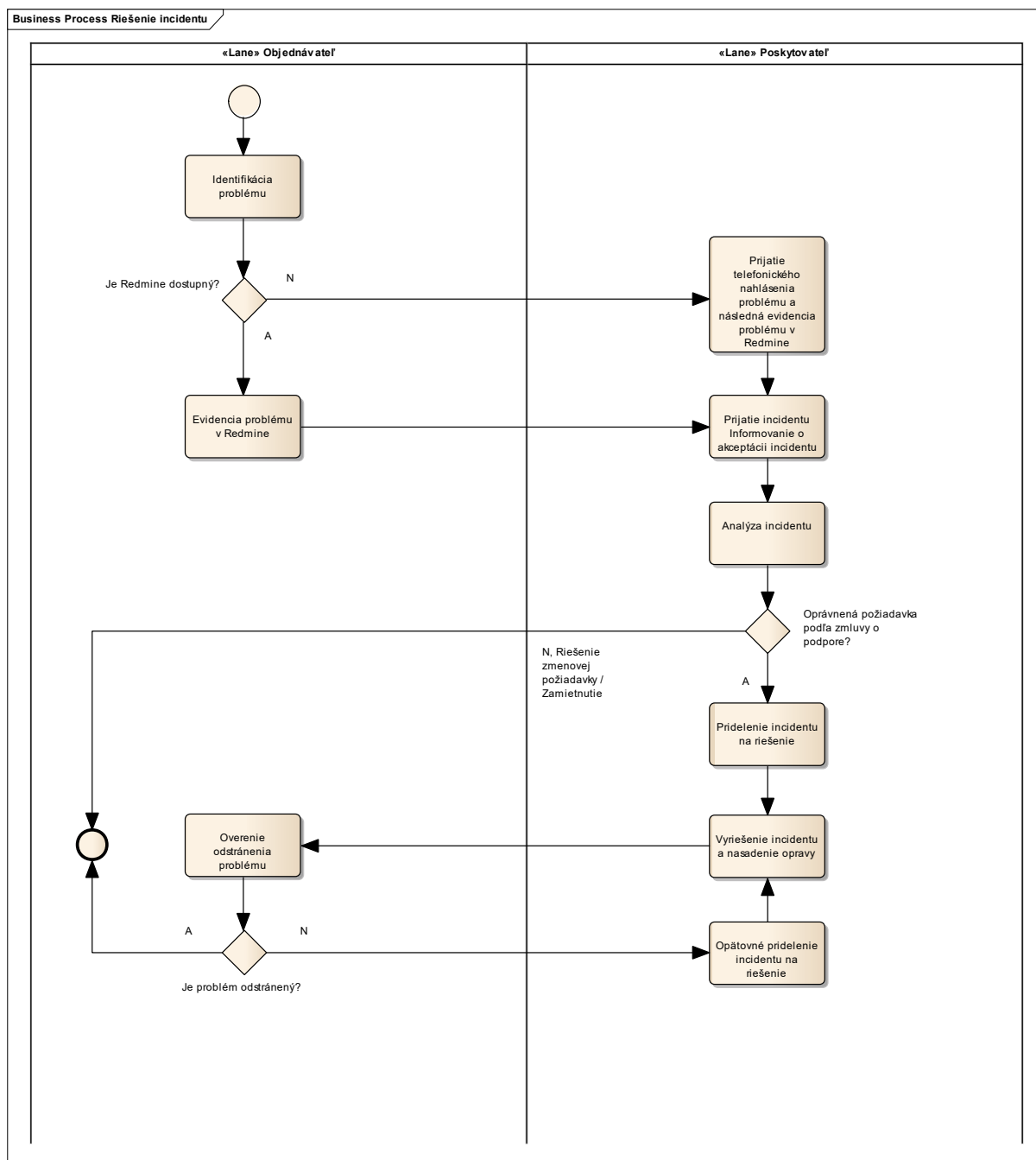
Prevádzková doba Hot-line:

Pracovné dni:	od 8:00 do 17:00
---------------	------------------

Systém Redmine pre nahlasovanie výpadkov:

Systém Redmine pre nahlasovanie výpadkov je dostupný bez obmedzení. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na plánovanú aj neplánovanú odstávku systému. Plánovaná doba dostupnosti systému Redmine je od 8:00 do 17:00 počas pracovných dní

Proces nahlasovania a riešenia problémov



Popis procesu nahlasovania a riešenia problémov

- Objednávateľ identifikuje výpadok alebo výskyt problému (ďalej len incident)
- Objednávateľ je povinný nahlásiť incident formou nasledovného záznamu:
 - zadaním incidentu do systému Redmine, s uvedením presného popisu zisteného incidentu,

- v prípade nedostupnosti systému Redmine kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, na telefónnom čísle v režime uvedenom v Prílohe č. 3, s popisom zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu,
 - Hot-line Poskytovateľa zaeviduje nahlásený incident do Redmine.
3. Poskytovateľ nahlásený incident zanalyzuje a overí, či sa jedná o incident, na ktorý sa podľa tejto zmluvy vzťahuje technická podpora a tiež, či sa incident vyskytuje vo funkčnosti, ktorá bola dodaná Poskytovateľom podľa Prílohy č. 5.
 4. V prípade že sa nejedná o funkčnosť dodanú Poskytovateľom, je táto skutočnosť komunikovaná Objednávateľovi s tým, že vyriešenie takého incidentu je zamietnuté alebo je považované za zmenovú požiadavku. V tomto prípade je riešenie incidentu ukončené. Objednávateľ môže Poskytovateľa požiadať o riešenie zmenovej požiadavky alebo vykonanie služieb na základe osobitnej dohody.
 5. V prípade, že sa jedná o incident, ktorý má byť riešený v súlade s predmetom tejto zmluvy, je incident priradený na riešiteľa podľa oblasti.
 6. Po vyriešení incidentu je nasadená oprava a Objednávateľ je upovedomený o tejto skutočnosti.
 7. Objednávateľ overí vyriešenie incidentu. V prípade, že vyriešenie akceptuje, uzatvorí záznam o incidente v Redmine. V prípade, že vyriešenie neakceptuje z dôvodu neodstránenia nahláseného incidentu, vráti incident na opätovné riešenie Poskytovateľovi, a proces pokračuje bodom 5 tohto procesu.

Preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy č.

Protokol

- ☐ - Preberací protokol služieb implementácie
☐ - Protokol o vykonaných prácach
☐ - Dodací list

Poskytovateľ (dodávateľ): DATALAN, a.s. Krasovského 14 851 01 Bratislava Práce vykonal: _____ Kontaktná osoba za obchod: _____	Objednávateľ (odberateľ): Názov: IČO: 00 151 513 Ulica: Námestie slobody 1 Obec: Bratislava Číslo zmluvy: Číslo objednávky: _____ Zodpovedný pracovník: _____
---	--

Por. číslo	Opis vykonaných prác / služieb / dodaných tovarov	Merná jednotka (m.j.)	Počet m.j.	Cena za m.j. v EUR bez DPH

Špecifikácia prác/služieb:

- ☐ - osobne
☐ - vzdialený prístup
☐ - práca v rámci podpory on-site
☐ - práca nad rámec podpory on-site

Podpisom protokolu Objednávateľ potvrdzuje vykonanie prác/služieb/dodanie tovaru v zmysle objednávky bez závad a Zhotoviteľovi vzniká právo fakturovať cenu za práce/služby/ovar.

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

(meno paličkovým písmom)

(meno paličkovým písmom)

DATALAN, a.s

Špecifikácia modulu prepojenia registratúry na ÚPVS a poskytovaných služieb

1. Modul integrácie s elektronickou schránkou Objednávateľa na ÚPVS poskytuje nasledujúcu funkcionality:
 - prihlásenie do elektronickej schránky eDesk na ÚPVS pomocou technického účtu,
 - preberanie podania a ďalších správ z elektronickej schránky eDesk na ÚPVS do systému pre správu registratúry,
 - odoslanie rozhodnutia prípadne iného odoslaného záznamu do elektronickej schránky eDesk na ÚPVS príjemcu zo systému pre správu registratúry,
 - pridávanie kvalifikovanej elektronickej pečate a časovej pečiatky na odosielané záznamy,
 - konverzia podporovaných elektronických dokumentov do formátu PDF/A.
2. Integrácia prostredníctvom cloudu je realizovaná na náklady Poskytovateľa na prenajatej cloudovej infraštruktúre od spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktorá je spravovaná Poskytovateľom.
3. Poskytovateľ garantuje súlad s integračnými rozhraniami ÚPVS a funkčnosť modulu definovanú v bode 1. V prípade zmien API ÚPVS si Poskytovateľ vyhradzuje právo na nesúlad a nefunkčnosť modulu až do doby zapracovania zmien, pokiaľ ÚPVS zavedie zmeny do produkcie skôr ako 90 dní od sprístupnenia technických špecifikácií týchto úprav.