

Zmluva na poskytovanie služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a podľa príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“)

(ďalej len „**Zmluva**“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami:

Objednávateľ:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky**

Sídlo: **Nám. slobody 6, P.O.BOX 100, 810 05 Bratislava**

Oprávnený k podpisu: **PhDr. Juraj Lovásik, MPH, generálny tajomník služobného úradu**
poverený ministrom dopravy Slovenskej republiky v Organizačnom poriadku Ministerstva dopravy Slovenskej republiky

Osoba oprávnená na obchodné a vecné rokovania: **Mgr. Jozef Snopko, MPH, riaditeľ odboru informatiky**

E-mailový kontakt: **jozef.snopko@mindop.sk**

IČO: **30 416 094**

DIČ: **2020799209**

IČ DPH: **SK2020799209**

Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**

IBAN:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Asseco Central Europe, a.s.**

Sídlo: **Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava**

Oprávnený k podpisu: **RNDr. Jozef Klein – predseda**

Bankové spojenie: **Slovenská sporiteľňa, a. s.**

IBAN: **SK49 0900 0000 0001 7152 4706**

IČO: **35 760 419**

DIČ: **2020254159**

Zapísaný v: **OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2024/B**

Tel./Fax: **02 20 838 059**

(ďalej len „**Poskytovateľ**“, **Objednávateľ** a **Poskytovateľ** spoločne ďalej len ako „**Zmluvné strany**“ a jednotlivo „**Zmluvná strana**“)

DEFINÍCIE

Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú na účely tejto Zmluvy nasledovný význam:

Garant – poverený odborný pracovník Objednávateľa, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť IS Fabasoft, resp. Modulu. Osobu Garanta a jeho kontaktné údaje oznámi Objednávateľ Projektovému manažérovi Poskytovateľa najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od účinnosti Zmluvy. Zmenu v osobe Garanta oznámi Objednávateľ Projektovému manažérovi Poskytovateľa bezodkladne, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od zmeny.

HW – znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.

IS Fabasoft – Informačný systém Fabasoft elektronickej správy registratúry.

Modul – konkrétna časť IS Fabasoft (napr. doručovací modul, modul CÚD).

Oprávnená osoba Objednávateľa - poverený zamestnanec Objednávateľa, ktorý nahlasuje Incidenty.

Poverená osoba Objednávateľa – poverený vedúci zamestnanec Objednávateľa, ktorý má právo podpisovať Akceptačný protokol.

Používateľ - zamestnanec Objednávateľa.

Požiadavka – je Projektovým manažerom Objednávateľa elektronicky zaslaný dokument, ktorý obsahuje požiadavku na poskytnutie nadpaušálnych služieb, s uvedením rozsahu požadovaných Služieb, lehôt a miesta ich dodania, ak tieto skutočnosti nevyplývajú zo Zmluvy.

Projektový manažér Objednávateľa – poverený zamestnanec Objednávateľa, ktorý je oprávnený konať v mene Objednávateľa pri realizácii plnení Zmluvy a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa, plní ďalšie určené úlohy v mene Objednávateľa a má právo podpisovať Výkaz prác. Pre odstránenie pochybností, Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu alebo ukončenie tejto Zmluvy. Osobu Projektového manažéra Objednávateľa a jeho kontaktné údaje oznámi Objednávateľ Projektovému manažérovi Poskytovateľa najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od účinnosti Zmluvy. Zmenu v osobe Projektového manažéra Objednávateľa oznámi Objednávateľ Projektovému manažérovi Poskytovateľa bezodkladne, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od zmeny.

Projektový manažér Poskytovateľa – poverený zamestnanec Poskytovateľa, oprávnený konať v mene Poskytovateľa pri realizácii plnení Zmluvy a voči Objednávateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa má dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa na plnenie podľa Zmluvy, okrem úkonov smerujúcich k zmene alebo ukončeniu tejto Zmluvy, okrem prípadu, ak je Projektovým manažerom Poskytovateľa štatutárny orgán Poskytovateľa. Osobu Projektového manažéra Poskytovateľa a jeho kontaktné údaje oznámi Poskytovateľ Projektovému manažérovi Objednávateľa najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od účinnosti Zmluvy na e-mail uvedený v záhlaví Zmluvy. Zmenu v osobe Projektového manažéra Poskytovateľa oznámi Poskytovateľ Projektovému manažérovi Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od zmeny.

SW – Software (programové vybavenie).

Vyhláška o bezpečnostných opatreniach – Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

Vyhláška o riadení projektov – Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.

Vyhláška o štandardoch – Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

Zákon o ITVS – zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

Zákon o KB – zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zmena – výsledok niektorých činností Nadpaušálnych služieb.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Poskytovateľ predložil svoju ponuku vo verejnom obstarávaní na predmet zákazky „*Služby aplikačnej podpory, prevádzky a realizácie zmien IS Fabasoft eGov Suite*“ Zmluvné strany uzatvárajú Zmluvu ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotu podľa § 117 zákona o verejnom obstarávaní za nasledovných podmienok:

Článok 1 PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom Zmluvy je úprava práva a povinností Zmluvných strán v súvislosti so záväzkom Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi riadne a včas „*Služby aplikačnej podpory, prevádzky a realizácie zmien IS Fabasoft eGov Suite*“, ktorých špecifikácia, rozsah a spôsob poskytovania je uvedený v prílohe č. 1 Zmluvy „*Špecifikácia obsahu a rozsahu paušálnych služieb a nadpaušálnych služieb a špecifikácia spôsobu ich plnenia*“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej len „**Príloha č. 1**“, ďalej len „**Služba/y**“) v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve, ako aj zodpovedajúci záväzok Objednávateľa uhradiť za riadne a včas poskytnuté Služby dohodnutú cenu v súlade s čl. 3 Zmluvy a Prílohou č. 5 Zmluvy „*Cenník Služieb*“ (ďalej len „**Príloha č. 5**“), (ďalej len „**Predmet Zmluvy**“).

Článok 2 DOBA PLATNOSTI A MIESTO PLNENIA

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to najviac na 12 (dvanásť) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania jej finančného limitu stanoveného v čl. 3 ods. 1 Zmluvy alebo do dňa nadobudnutia účinnosti novej rámcovej dohody na poskytovanie služieb aplikačnej podpory, prevádzky a realizácie zmien IS Fabasoft, ktorá bude uzatvorená na základe výsledkov verejného obstarávania s novým poskytovateľom, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Miestom plnenia Služieb je sídlo Objednávateľa, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Článok 3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Celková cena za poskytovanie Služieb je stanovená dohodou Zmluvných strán podľa zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške **97 280,00 eur bez DPH** (slovom deväťdesiatšesťtisícdeväťstoosemdesiat eur bez DPH);

- teda **116 736,00 eur vrátane DPH** vo výške 20 % (slovom stošesťnásťtisíc sedemsto tridsaťšesť eur vrátane DPH) (ďalej len „**Celková cena**“). V Celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním Služieb. Celková cena predstavuje zároveň maximálny finančný rámec Zmluvy.
2. Celková cena je zložená z ceny za Paušálne služby a ceny za Nadpaušálne služby a jej špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 5 Zmluvy.
 3. Cena za Paušálne služby
 - 3.1 Cenu za Paušálne služby je Objednávateľ povinný uhrádzať Poskytovateľovi mesačne vo výške špecifikovanej v Prílohe č. 5 Zmluvy. Právo na zaplatenie ceny za Paušálne služby vznikne Poskytovateľovi po ich riadnom poskytnutí, t. j. riadne a včas a na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Neoddeliteľnou prílohou faktúry je podpísaný Výkaz prác, ktorého vzor je uvedený vo formulári 4.1 Prílohy č. 4 Zmluvy „*Vzory formulárov*“ (ďalej len „**Príloha č. 4**“, ďalej len „**Výkaz prác**“) a podpísaný Akceptačný protokol, ktorého vzor je uvedený vo formulári 4.2 Prílohy č. 4 Zmluvy (ďalej len „**Akceptačný protokol**“) oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. Výkaz prác podpisuje za Objednávateľa Projektový manažér Objednávateľa, za Poskytovateľa Projektový manažér Poskytovateľa. Akceptačný protokol podpisuje za Objednávateľa Poverená osoba Objednávateľa a za Poskytovateľa Projektový manažér Poskytovateľa.
 - 3.2 Poskytovateľ je oprávnený faktúry vystavovať až po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Paušálne služby poskytované. V prípade, ak Poskytovateľ nebude poskytovať Paušálne služby v priebehu celého kalendárneho mesiaca, cena za Paušálne služby sa určí v pomernej výške zodpovedajúcej počtu dní kalendárneho mesiaca, počas ktorých boli Paušálne služby skutočne poskytované.
 4. Cena za Nadpaušálne služby
 - 4.1 Cena za Nadpaušálne služby, závisí od rozsahu Nadpaušálnych služieb požadovaných Objednávateľom a poskytnutých Poskytovateľom. V súlade s Prílohou č. 5 sa stanovuje maximálny limit za Nadpaušálne služby. Objednávateľ nie je povinný tento maximálny limit za Nadpaušálne služby vyčerpať.
 - 4.2 Cena za Nadpaušálne služby sa vypočíta ako súčin celkového počtu Objednávateľom akceptovaných Človekodní a jednotkovej ceny za Človekoden v rámci Nadpaušálnych služieb podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.
 - 4.3 Právo na zaplatenie Ceny za Nadpaušálne služby vznikne Poskytovateľovi po ich riadnom poskytnutí t. j. riadne a včas na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Neoddeliteľnou prílohou faktúry je podpísaný Akceptačný protokol zástupcami oboch Zmluvných strán. Akceptačný protokol podpisuje za Objednávateľa Poverená osoba Objednávateľa a za Poskytovateľa Projektový manažér Poskytovateľa.
 5. Faktúra musí byť doručená na adresu Objednávateľa, ktorá je uvedená v záhlaví tejto Zmluvy a musí spĺňať náležitosti podľa príslušných právnych predpisov a podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
 6. V prípade zmeny zákonnej sadzby DPH sa cena za Služby mení v rozsahu zmeny zákonnej sadzby DPH.
 7. Lehota splatnosti faktúry je 30 (tridsať) kalendárnych dní a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola faktúra doručená Objednávateľovi.
 8. V prípade, ak predložená faktúra nebude spĺňať náležitosti podľa príslušných právnych predpisov, prípadne bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený faktúru bezodkladne vrátiť pred jej splatnosťou na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. Nová 30 (tridsať) dňová lehota splatnosti začne plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola riadne doplnená a/alebo prepracovaná faktúra doručená Objednávateľovi.

9. Úhrada faktúry sa realizuje bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Zmluvy.

Článok 4 **SPOSOB PLNENIA ZMLUVY**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. (ďalej len „**pracovná doba**“), pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať na základe Zmluvy. Paušálne služby sa považujú za riadne prevzaté podpísaním Výkazu prác a Akceptačného protokolu zástupcami oboch Zmluvných strán. Nadpaušálne služby sa považujú za riadne prevzaté podpísaním Akceptačného protokolu zástupcami oboch Zmluvných strán. Poskytovateľ sa zaväzuje Nadpaušálne služby poskytovať Objednávateľovi v rozsahu uvedenom v príslušnej Požiadavke za podmienok dohodnutých v Zmluve a v Prílohe č. 1 Zmluvy.
3. Riadne a včas vykonané Služby je Objednávateľ povinný prevziať. Zodpovednosť Poskytovateľa za vykonané Služby podľa príslušných platných a účinných všeobecne záväzných právnych predpisov nie je ich prevzatím dotknutá. Pokiaľ Objednávateľ odmietne podpísať Výkaz prác a/alebo Akceptačný protokol, hoci Služba bola poskytnutá riadne a včas, považuje sa Služba za prevzatú dňom nasledujúcim po dni, kedy Objednávateľ odmietol podpísať Výkaz prác a/alebo Akceptačný protokol.
4. Objednávateľ nie je povinný podpísať Výkaz prác a/alebo Akceptačný protokol, ak Služby nie sú dodané podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve t. j. nie sú dodané riadne a včas. V takom prípade zašle Poskytovateľovi do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa predloženia Výkazu prác a/alebo Akceptačného protokolu písomné pripomienky. Poskytovateľ je povinný odstrániť vady poskytnutých Služieb vytýkané Objednávateľom bez zbytočného odkladu alebo písomne zdôvodniť neodôvodnenosť pripomienok Objednávateľa. V opačnom prípade vzniká Objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy.
5. Paušálne služby môžu využívať len Oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam Oprávnených osôb Objednávateľa oznámi Objednávateľ Projektovému manažérovi Poskytovateľa do 3 (troch) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene Oprávnených osôb Objednávateľa, je Objednávateľ povinný oznámiť túto zmenu Projektovému manažérovi Poskytovateľa v lehote 3 (troch) pracovných dní a táto zmena si nevyžaduje uzatvorenie písomného dodatku k tejto Zmluve.
6. Objednávateľ zabezpečí prítomnosť zástupcu Objednávateľa pre príslušnú oblasť počas vykonávania Služby, pokiaľ sa vykonáva v sídle Objednávateľa.
7. Objednávateľ sa zaväzuje upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Objednávateľa o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
8. Parametre kvality a štandardy poskytovaných Služieb sa riadia legislatívou v oblasti štandardizácie budovania a prevádzky informačných systémov verejnej správy platnou a účinnou v čase poskytovania Služieb, najmä Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch, Vyhláškou o riadení projektov, Vyhláškou o bezpečnostných opatreniach, Zákonom o KB a k nim prislúchajúcimi vykonávajúcimi predpismi, s ktorými je Poskytovateľ oboznámený, a ustanoveniami tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k HW a SW pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Objednávateľom, pričom Poskytovateľ je povinný rešpektovať, zabezpečiť a dodržiavať ochranu dát Objednávateľa podľa článku 11 Zmluvy.

10. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu pred stratou dát (len v prípade, ak k strate dát nedôjde systémovou chybou, chybou aplikácie, alebo neošetrenou bezpečnostnou zraniteľnosťou), pre spracovanie ktorých boli Služby poskytnuté alebo použité a bude udržiavať aktuálne záložné kópie príslušného SW a dát. Toto zabezpečenie bude vykonané podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke IS Fabasoft počas pracovnej doby a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia IS Fabasoft.
11. Objednávateľ sa zaväzuje, zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW.
12. Objednávateľ je povinný po celú dobu platnosti tejto Zmluvy zabezpečiť poskytovanie housingových služieb pre systém IS Fabasoft, HW a SW podporu IS Fabasoft a pracovísk správy registratúry. V opačnom prípade bude Poskytovateľ poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy v obmedzenom rozsahu, čo ho však nezabavuje povinnosti vykonávať Služby s odbornou starostlivosťou a povinnosti bezodkladne upozorniť Objednávateľa na dôsledky vyplývajúce z neposkytnutia housingových služieb, HW a SW podpory systému IS Fabasoft a pracovísk správy registratúry.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby prostredníctvom kľúčových expertov Poskytovateľa, ktorí sú uvedení v prílohe č. 2 Zmluvy „Zoznam kľúčových expertov Poskytovateľa“ (ďalej len „Príloha č. 2“).
14. Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi monitoring IS Fabasoft a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí Objednávateľa.
15. Objednávateľ je povinný zabezpečiť zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry IS Fabasoft.
16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovacie a prevádzkové prostredie Objednávateľa.
17. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že disponuje licenciou na poskytnutie Služieb. V prípade, že počas plnenia Predmetu Zmluvy Poskytovateľ stratí predmetnú licenciu je povinný o tom Objednávateľa bezodkladne informovať, najneskôr do 3 (troch) kalendárnych dní. Strata predmetnej licencie bez jej obnovenia/nahradenia počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy je podstatným porušením Zmluvy a môže byť dôvodom na odstúpenie od Zmluvy zo strany Objednávateľa.

Článok 5 POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Poskytovateľ je povinný:
 - a) poskytovať Služby riadne a včas, na mieste určenom podľa požiadaviek Objednávateľa. Služba je poskytnutá riadne, ak spĺňa všetky požiadavky podľa Zmluvy a podľa pokynov Objednávateľa, ako aj podľa príslušných Požiadaviek a zodpovedá Predmetu Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený počas plnenia Predmetu Zmluvy upresňovať svoje požiadavky na Službu a na jej kritériá, avšak iba v rámci podmienok dohodnutých v Zmluve a v Prílohe č. 1 Zmluvy. Služba musí byť poskytnutá v kvalite stanovenej Objednávateľom, s odbornou starostlivosťou, v súlade s právnymi predpismi a bez väd, ktoré by mohli mať za následok vznik škody alebo inej ujmy na strane Objednávateľa alebo tretej osoby. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Službu v dohodnutej lehote,

- b) poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou a zabezpečiť primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Zmluve mal IS Fabasoft požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť,
 - c) včas písomne oznámiť Objednávateľovi, akú súčinnosť, podklady, informácie bude potrebovať od Objednávateľa. Zároveň je povinný ho upozorniť na nevhodné požiadavky počas poskytovania Služby. S poskytnutými podkladmi je Poskytovateľ oprávnený nakladať výlučne na účely plnenia Predmetu Zmluvy; nesmie ich sprístupniť tretím osobám, a to ani po zániku/zrušení Zmluvy,
 - d) dodať spôsob a rozsah zálohovania,
 - e) poskytnúť zdrojové kódy k implementovaným zmenám IS Fabasoft po ich implementácii a v prípade ukončenia tejto Zmluvy odovzdať Objednávateľovi vo forme preberacieho protokolu v lehote do 15 (pätnástich) pracovných dní od zániku Zmluvy aktuálne dokumentované zdrojové kódy všetkých súčastí IS Fabasoft, ktoré Poskytovateľ vyvinul za účelom plnenia tejto Zmluvy tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu aktuálnej verzie IS Fabasoft, čím nie je vylúčená povinnosť odovzdať zdrojové kódy po ukončení príslušnej Požiadavky podľa bodu 2. Prílohy č. 1 Zmluvy,
 - f) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii, v prípade akejkoľvek zmeny IS Fabasoft, ktorá si bude vyžadovať zmenu existujúceho HW alebo SW licencií tretích strán a predložiť návrh Objednávateľovi na schválenie,
 - g) dodržiavať informačnú bezpečnosť, v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a s pravidlami stanovenými v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politiky Objednávateľa, ktoré budú Poskytovateľovi protokolárne predložené najneskôr pri podpise tejto Zmluvy, a za ktorých dodržiavanie Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich. Objednávateľ vyhlasuje, že predpisy informačnej bezpečnosti Objednávateľa ustanovujú práva a povinnosti vyplývajúce z platnej legislatívy.
 - h) sledovať legislatívne zmeny a tieto na základe Požiadavky zapracovať do IS Fabasoft.
 - i) na vyžiadanie informovať Objednávateľa o priebežnom stave plnenia Predmetu Zmluvy.
2. Objednávateľ je povinný:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri plnení Predmetu Zmluvy, najmä poskytnúť Poskytovateľovi na požiadanie všetky podklady, ktoré sú podľa Poskytovateľa nevyhnutné pri plnení Predmetu Zmluvy, Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť ním poskytnutých podkladov. Poskytovateľ nebude v omeškani, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto Zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto Zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav IS Fabasoft,
 - b) umožniť vstup zamestnancom a kľúčovým expertom Poskytovateľa a jeho subdodávateľom do priestorov Objednávateľa, a to v rámci pracovnej doby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, v prítomnosti zodpovedného zamestnanca Objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku IS Fabasoft a ani ostatných systémov Objednávateľa,
 - c) poskytnúť Poskytovateľovi zdrojové kódy najneskôr v deň účinnosti Zmluvy,
 - d) na základe žiadosti Poskytovateľa, zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup k IS Fabasoft a všetkým serverom, na ktorých IS Fabasoft prevádzkovaný. Pravidlá vzdialeného prístupu sú definované v samostatnom dokumente podľa ods. 1 písm. g) tohto článku Zmluvy,

- e) zabezpečiť, pre všetky servery, na ktorých je IS Fabasoft prevádzkovaný;
 - f) Patche spoločnosti Microsoft a aplikovať ich až po dohode s Poskytovateľom.
 - g) Service pack-y operačných systémov a service pack-y SW produktov Microsoft a aplikovať ich až po dohode s Poskytovateľom.
 - h) zabezpečiť do 6 (šiestich) mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy vytvorenie Disaster Recovery Plan IS Fabasoft (ďalej aj ako „DRP“, alebo aj „**plán obnovy**“).
3. V prípade ak sa počas realizácie tejto Zmluvy Zmluvné strany nezhodnú na kategorizácii Služby, Incidentov alebo činnostiach procesu platí, že právo rozhodnúť má Poverená osoba Objednávateľa.

Článok 6

SUBDODÁVATELIA A KĹÚČOVÍ EXPERTI

1. V prípade, že Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie Služieb podľa prílohy č. 1 Zmluvy počas jej trvania subdodávateľmi, prílohou č. 3 tejto Zmluvy je Zoznam subdodávateľov Poskytovateľa (ďalej len „**Príloha č. 3**“). V prípade, ak bude mať počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ záujem uzavrieť zmluvu so subdodávateľom, ktorý sa bude podieľať na realizácii Predmetu Zmluvy, je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá:
 - a) každý subdodávateľ musí spĺňať podmienky týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f), prípadne aj § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní. Oprávnenie poskytovať služby preukazuje k tej časti predmetu Zmluvy, ktorú má plniť, tzn. musí preukázať, že je oprávnený poskytovať Služby zodpovedajúce Predmetu Zmluvy, ak to nepreukáže, Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy.
 - b) každý subdodávateľ musí byť schopný realizovať príslušnú časť Predmetu Zmluvy v rovnakej kvalite ako Poskytovateľ. Identifikáciu subdodávateľa spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f), prípadne aj § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní musí Poskytovateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr 3 (tri) pracovné dni pred začatím plnenia plánovanej subdodávky subdodávateľom. Objednávateľ má právo odmietnuť podiel na realizácii plnenia Predmetu Zmluvy subdodávateľom, ak nie sú splnené podmienky uvedené v písmene a) tohto odseku Zmluvy.
2. K zmene subdodávateľa môže dôjsť len na základe udeleného súhlasu Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr do 3 (troch) pracovných dní pred zmenou subdodávateľa, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má Poskytovateľ v úmysle zadať subdodávateľovi, názov Služby, ktorú má subdodávateľ poskytnúť, identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia a doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia navrhovaného subdodávateľa podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f), prípadne aj § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní.
3. V prípade, že navrhovaný subdodávateľ nebude spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) a f), prípadne aj § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ písomne požiada o jeho nahradenie. Poskytovateľ doručí návrh nového subdodávateľa do 3 (troch) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o jeho nahradenie, ak Objednávateľ neurčí dlhšiu lehotu. V prípade porušenia týchto dojednaní o zmene subdodávateľa, bude sa to považovať za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti a Objednávateľ bude oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od kedy zmena údajov u subdodávateľa nastala príp. bezodkladne po tom, ako sa o zmene dozvedel.

5. Poskytovateľ zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- eur (jedentisíc), ak porušil alebo riadne a úplne nevykonal povinnosť uvedenú v odsekoch 1 a 4 tohto článku Zmluvy predložiť písomné oznámenie o zmene a/alebo doplnení subdodávateľa.
6. Porušenie povinnosti podľa odsekov 1 a 4 tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
7. Poskytovateľ je povinný na plnenie Zmluvy použiť expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti určených Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní a ktorí podmienky účasti splnili, a to počas doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zoznam expertov podľa Prílohy č. 2 Zmluvy aktualizovať.
8. V prípade, ak nastane situácia, že bude potrebné nahradiť niektorého kľúčového experta, napr. ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie Zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k Predmetu Zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k Predmetu Zmluvy. Oznámenie o zmene experta Poskytovateľ predloží Objednávateľovi v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Zmluvy. Výmenu kľúčového experta schvaľuje Objednávateľ. V prípade, že k výmene kľúčového experta dôjde bez súhlasu Objednávateľa, bude sa to považovať za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti a Objednávateľ bude oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy. Nezávisle na tom, v prípade porušenia povinnosti podľa tohto bodu je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- eur (jedentisíc) za každé jednotlivé porušenie, a to aj opakovane. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o expertovi najneskôr do 3 (troch) kalendárnych dní od kedy zmena údajov u experta nastala. Pri nesúhlase Objednávateľa s navrhovaným expertom je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi nového navrhovaného experta spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na tohto experta do 10 (desiatich) kalendárnych dní od doručenia námietok Objednávateľa.

Článok 7

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby zodpovedajú v dobe ich prevzatia výsledku určenému v Zmluve, najmä požiadavkám definovanými v Prílohe č. 1 Zmluvy.
2. Pri Zmenách, ktoré vzniknú ako výsledok Nadpaušálnych služieb, Poskytovateľ zodpovedá za to, že IS Fabasoft bude mať za stanovených podmienok požadovanú kvalitu a funkcionality v súlade s Predmetom Zmluvy a s dohodnutou funkčnou špecifikáciou v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy a slúži jeho obvyklému účelu.
3. Záručná doba Nadpaušálnych služieb je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa ich prevzatia.
4. Obmedzenie záruky - Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v IS Fabasoft, ktoré boli spôsobené neodborným zásahom tretích strán.
5. Ak ide o odstrániteľnú vadu, túto je Poskytovateľ povinný odstrániť bezodkladne najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej oznámenia alebo v lehote, na ktorej sa Zmluvné strany dohodli.

6. V prípade neodstrániteľnej vady má Objednávateľ právo požadovať, aby bola Služba poskytnutá opakovane bez nároku na odmenu, ak to povaha Služby umožňuje. Pri neodstrániteľnej vade má Objednávateľ právo odstúpiť od Zmluvy.
7. Zmluvná strana, ktorá spôsobila škodu druhej Zmluvnej strane sa zbaví zodpovednosti, ak preukáže, že škoda bola spôsobená okolnosťou vylučujúcou jej zodpovednosť
8. Poskytovateľ je povinný uhradiť škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v súvislosti plnením Predmetu Zmluvy, ktoré nebolo poskytnuté riadne a včas.
9. Zmluvné strany zodpovedajú za vzniknuté škody podľa ustanovení Obchodného zákonníka. Nárok na náhradu škody nevzniká oprávnenej strane pokiaľ povinná strana preukáže, že k porušeniu jej zákonnej alebo zmluvnej povinnosti došlo v dôsledku vyššej moci. To však neplatí, ak prekážka označovaná ako vyššia moc nastala až v čase, keď bola povinná strana v omeškaní s plnením svojej povinnosti.
10. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností Poskytovateľom.

Článok 8 OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Závazok Poskytovateľa poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy sa nevzťahuje na:
 - a) riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát (aj náhodným), prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií neudržiavaných Poskytovateľom;
 - b) riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami IS Fabasoft inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Zmluvy,
 - c) riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému;
 - d) riešenie problémov spôsobených používaním IS Fabasoft v rozpore s dokumentáciou;
 - e) plnenia mimo dohodnutých hodín pokrytia.

Článok 9 AUTORSKÉ PRÁVA

1. Ak počas trvania Zmluvy vznikne konaním Poskytovateľa autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „**licencia**“).
2. Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo podľa článku 9 ods. 1 tohto článku k účelu definovanému touto Zmluvou a v rozsahu, v akom uzná za potrebné, vhodné či primerané, v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona, pričom za použitie diela neprináleží Poskytovateľovi osobitná odmena. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo v neobmedzenom kvantitatívnom a územnom rozsahu a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi a s časovým rozsahom na dobu 50 (päťdesiat) rokov od udelenia licencie. Súčasťou licencie je neobmedzené oprávnenie Objednávateľa vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy, zmeny autorského diela tvoriaceho výsledok Služieb, podľa svojho uváženia doň zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, zaraďovať ho do diel súborných či do databáz a pod., a to aj prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie autorského diela alebo svoje oprávnenie k použitiu autorského diela tretej osobe postúpiť. Licencia k autorskému dielu je poskytovaná ako neobmedzená a výhradná. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.

3. Poskytovateľ nesmie udeliť tretej osobe licenciu na spôsob použitia diela udelený výhradnou licenciou a je povinný sa sám zdržať použitia diela spôsobom, na ktorý Objednávateľovi udelil výhradnú licenciu.
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že ním vykonané dielo nie je zaťažené právom tretej osoby, je bez právnych väd. V prípade zistenia právnych väd je Poskytovateľ povinný bezodkladne upraviť dielo tak, aby nenarušovalo práva tretích osôb.
5. Na softvérové produkty tretích strán, ktoré sú dostupné na trhu ako tzv. štandardný SW (resp. aj tzv. krabicový SW - ako napr. systémový SW, operačný systém a pod.), a ktorý nebol vytvorený na základe tejto Zmluvy pre Objednávateľa, sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia Predmetu tejto Zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Zmluvy.

Článok 10 **ZMLUVNÉ POKUTY**

1. Objednávateľ má právo požadovať od Poskytovateľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 500,- eur (päťsto) za každý deň omeškania s poskytnutím Paušálnych služieb s výnimkou sankcií uložených podľa odseku 4 tohto článku Zmluvy. Maximálna výška zmluvnej pokuty za 1 (jeden) mesiac podľa tohto bodu, nesmie presiahnuť výšku mesačnej odmeny za Paušálne služby
2. V prípade porušenia iných povinností Poskytovateľa, ako sú uvedené v odseku 1 a 4 tohto článku Zmluvy, je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 1000,- eur (jedentisíc) za každé jednotlivé porušenie. Uplatnením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Objednávateľa na náhradu škody.
3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,01 % denne z nezaplatenej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
4. V prípade, ak Poskytovateľ nepotvrdí alebo nevyrieši Incidenty v lehotách určených podľa bodu 1.2.1 Prílohy č. 1 Zmluvy v príslušnom kalendárnom mesiaci, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
 - a) pri kritickom incidente vo výške 1000,- eur (jedentisíc) za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky mesačného poplatku za paušálne služby podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.
 - b) pri strednom incidente vo výške 400,- eur (štyristo) za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky mesačného poplatku za paušálne služby podľa Prílohy č. 5 Zmluvy,
 - c) pri nízkom incidente vo výške 200,- eur (dvesto) za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky mesačného poplatku za paušálne služby podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.
5. Za omeškanie sa nepovažuje stav, ktorý vznikol v lehote na plnenie mimo moci a vôle neplniacej Zmluvnej strany a pokiaľ stále trvá.
6. V prípade, že Poskytovateľ neoznámí stratu licencie podľa článku 4 ods. 17 potrebnú na plnenie Predmetu Zmluvy je povinný zaplatiť pokutu vo výške 10 000,- eur (desaťtisíc).
7. Zmluvné pokuty sú splatné tridsiatym (30.) dňom odo dňa, kedy malo dôjsť k splneniu povinnosti, na porušenie ktorej sa vzťahuje zmluvná pokuta. Ustanovenia článku 3 tejto Zmluvy sa pre fakturáciu zmluvnej pokuty použijú primerane.

8. Ustanovenia o náhrade škody pre škodu spôsobenú prípadom, na ktorý sa vzťahuje zmluvná pokuta týmto nie sú dotknuté. Poškodená strana je oprávnená požadovať zaplatenie náhrady škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.
9. Súčet všetkých zmluvných pokút za dobu trvania Zmluvy nesmie presiahnuť 15 % celkovej ceny zmluvy podľa článku 3 ods. 1 Zmluvy.

Článok 11

DOVERNÉ INFORMÁCIE A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Všetky informácie, ktoré si Zmluvné strany pre splnenie Predmetu Zmluvy navzájom poskytnú počas predzmluvných rokovaní, pri uzavretí Zmluvy a po uzavretí Zmluvy sa považujú za dôverné a poskytnúť tieto informácie tretej osobe môže Zmluvná strana len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej Zmluvnej strany. Uvedené informácie sa zaväzuje chrániť ako vlastné, využívať ich len v súvislosti s plnením Predmetu Zmluvy, nezneužívať a neprístupniť ich tretím osobám. Dôverné informácie nemôžu byť sprístupnené tretej osobe bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, ak Zmluva neustanovuje inak alebo ak z Zmluvy nevyplýva inak. Za dôverné informácie sa na účely Zmluvy pokladajú aj všetky informácie, údaje alebo iné skutočnosti, o ktorých sa Zmluvná strana dozvedela na základe a/alebo v spojení so Zmluvou (ďalej len „**dôverné informácie**“).
2. Každá Zmluvná strana je povinná, ak zo Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov nevyplýva inak, zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a je povinná zabezpečiť, aby žiadna dôverná informácia nebola sprístupnená bez súhlasu druhej Zmluvnej strany, a to či už úplne alebo čiastočne, tretej osobe.
3. Tento záväzok mlčanlivosti platí aj po ukončení tohto Zmluvného vzťahu.
4. Povinnosť mlčanlivosti sa neaplikuje v prípade, ak Zmluvná strana zodpovedne preukáže, že:
 - a) je povinná predmetnú dôvernú informáciu sprístupniť a/alebo zverejniť na základe zákona alebo
 - b) dôverná informácia sa stala všeobecne známou.
5. V prípade, ak Zmluvná strana má v úmysle dôvernú informáciu sprístupniť, je povinná o tom bez zbytočného odkladu informovať vopred druhú Zmluvnú stranu.
6. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje:
 - a) zverejnenie Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky,
 - b) zverejnenie Zmluvy Úradom pre verejné obstarávanie na základe jej predloženia Objednávateľom.
7. Zmluvné strany majú zavedenú štandardnú ochranu osobných údajov, ktorá spočíva v prijatí primeraných technických a organizačných opatrení na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávania a dostupnosti osobných údajov. Zmluvné strany spracúvajú osobné údaje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
8. Informácie a údaje, na ktoré sa vzťahuje ochrana osobných údajov sa poskytnú súdu, prokuratúre alebo inému orgánu štátu na účely plnenia jeho úloh podľa osobitného predpisu alebo na účely odhaľovania, vyšetrovania a stíhania trestných činov.

Článok 12 RIEŠENIE SPOROV

Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Zmluvy a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým rokovania Projektových manažérov. V prípade, ak nedôjde k urovnaniu sporov podľa predchádzajúcej vety, na riešenie sporov je príslušný všeobecný súd podľa právneho poriadku Slovenskej republiky

Článok 13 DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

1. Každá komunikácia podľa Zmluvy medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom štatutárnych orgánov alebo Projektových manažérov v rozsahu ich právomocí.
2. Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami týkajúce sa plnenia Zmluvy musia byť vykonané v písomnej podobe a doručené osobne, elektronicky alebo poštou druhej Zmluvnej strane podľa tohto článku Zmluvy.
3. Zmluvné strany považujú písomnú podobu komunikácie za zachovanú aj v prípade elektronickej komunikácie (e-mail).
4. Akákoľvek písomná komunikácia medzi Zmluvnými stranami sa na účely plnenia Zmluvy bude považovať za doručení v prípade:
 - a) osobného doručenia prostredníctvom kuriérskej služby alebo inak, po jej prijatí,
 - b) doručenia e-mailom, po doručení potvrdenia od príjemcu o prijatí, pričom príjemca nie je oprávnený vo vlastnom e-mailovom nastavení klientovi odmietnuť odoslanie potvrdenia o prijatí e-mailu, alebo
 - c) doporučenej zásielky, k dátumu uvedenému na potvrdení o doručení alebo na potvrdení o tom, že zásielku nemožno doručiť.
5. Za deň doručenia zásielky Zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná, sa považuje aj deň:
 - a) v ktorom ju táto Zmluvná strana odmietla prijať,
 - b) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie na pošte alebo
 - c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.

Článok 14 ZÁNIK ZMLUVY

1. Táto Zmluva zaniká:
 - a) vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od Zmluvy,
 - c) písomnou výpoveďou,
 - d) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, vyčerpaním jej finančného limitu stanoveného v čl. 3 Zmluvy alebo splnením podmienky ustanovenej v čl. 2 ods. 1 Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Dohoda podľa ods. 1 písm. a) tohto článku Zmluvy musí byť uzatvorená písomne, podpísaná oboma Zmluvnými stranami a musí obsahovať dohovor o vzájomnom vyrovnaní nevysporiadaných majetkovoprávných vzťahov vzniknutých v súvislosti so Zmluvou, inak je neplatná.
3. Každá zo Zmluvných strán môže od Zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia povinností druhou Zmluvnou stranou. Odstúpenie je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie musí mať písomnú formu,

- musí byť doručené druhej Zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva neruší od počiatku, ale až odo dňa doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pri podstatnom porušení Zmluvy Poskytovateľom, ak to Zmluva priamo ustanovuje alebo to vyplýva z príslušných právnych predpisov. Za podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom sa ďalej považuje najmä ak:
 - a) Poskytovateľ porušil svoje povinnosti uvedené v Zmluve, t. j. neposkytol požadované Služby alebo ich časti v termínoch alebo kvalite podľa Zmluvy,
 - b) Poskytovateľ neodstránil vady v lehote podľa Prílohy č. 1 Zmluvy,
 - c) na Poskytovateľa bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo bol návrh na jeho vyhlásenie zamietnutý pre nedostatok majetku alebo vstúpil do likvidácie alebo bolo začaté konanie o reštrukturalizácii,
 - d) Poskytovateľ pri plnení Zmluvy závažným spôsobom porušuje práva tretích osôb.
 - e) Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj podľa § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
 5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pri podstatnom porušení Zmluvy Objednávateľom, ak to Zmluva priamo ustanovuje alebo to vyplýva z príslušných právnych predpisov. Za podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľom sa považuje ak:
 - a) Objednávateľ porušil autorské práva Poskytovateľa,
 - b) je Objednávateľ v omeškaní s plátbou za faktúru o viac ako 30 (tridsať) dní po jej splatnosti.
 6. Zmluvu môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán písomne vypovedať bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 4 (štyri) mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
 7. Predčasné ukončenie Zmluvy, bez ohľadu na to, ktorá zo Zmluvných strán Zmluvu vypovedala alebo od nej odstúpila, sa nedotýka zodpovednosti Poskytovateľa za vady dovtedy poskytnutých Služieb.

Článok 15

Osobitné protikorupčné ustanovenia

1. Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať platné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa, (zverejnenou na webovom sídle https://www.mindop.sk/uploads/extfiles/transparentnost/Protikorupcna_politika_MDVSR.pdf), jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
3. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy zároveň vyhlasuje, že:
 - a) pozná znaky korupcie a korupčného správania,
 - b) zdrží sa akejkoľvek formy korupcie a korupčného správania v súvislosti s plnením záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
 - c) poskytne súčinnosť v prípade posudzovania podozrenia z korupcie alebo korupčného správania,
 - d) zdrží sa akýchkoľvek foriem korupcie súvisiacich s plnením Predmetu Zmluvy alebo záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ktorú plánuje, alebo ktorú už uzavrel s Objednávateľom,
 - e) bezodkladne oznámi Objednávateľovi akékoľvek podozrenie z korupcie a poskytne súčinnosť pri preskúmaní tohto oznámenia,

- f) nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorý by mohol ovplyvniť realizáciu Predmetu Zmluvy s Objednávateľom.
4. Poskytovateľ sa podpisom tejto Zmluvy zaväzuje predchádzať korupcii v súvislosti s príslušnou transakciou, projektom, činnosťou alebo vzťahom vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to podľa Prílohy č. 6 - Protikorupčná doložka, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
 5. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj z dôvodov uvedených v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

Článok 16 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona 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 (ďalej len „**zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“).
2. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, túto Zmluvu je možné meniť len po vzájomnej dohode oboch Zmluvných strán formou písomného dodatku k Zmluve v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní. Zmeny v osobách konajúcich za obe Zmluvné strany podľa Definícií si nevyžadujú uzatvorenie písomného dodatku k Zmluve.
3. Táto Zmluva je vyhotovená v 6 (šiestich) vyhotoveniach. Objednávateľ dostane 4 (štyri) vyhotovenia a Poskytovateľ dostane 2 (dve) vyhotovenia.
4. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia Zmluvy zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, platí, že Zmluvné strany vynaložia maximálne úsilie na konvalidáciu tohto nevynútiteľného či neplatného ustanovenia iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.
5. Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
6. Podmienky tejto Zmluvy a práva a záväzky, vzniknuté na jej základe, ktoré svojou povahou presahujú dobu ich platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov Zmluvných strán. Práva z tejto Zmluvy nie sú prevoditeľné bez predchádzajúceho písomného súhlasu obidvoch Zmluvných strán.
7. Táto Zmluva podlieha podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Objednávateľa na zverejnenie tejto Zmluvy vrátane všetkých jej príloh a prípadných budúcich dodatkov v plnom rozsahu, ako aj všetkých súvisiacich objednávok a faktúr, a svojím podpisom dáva súhlas na ich zverejnenie.
8. Zmluvné strany po prečítaní textu tejto Zmluvy zhodne vyhlasujú, že zneniu Zmluvy porozumeli a že túto Zmluvu uzatvárajú na základe slobodnej a vážnej vôle, na znak čoho pripájajú pod jej znenie svoje podpisy.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Zmluvy:

- Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a Nadpaušálnych služieb
a špecifikácia spôsobu ich plnenia
- Príloha č. 2: Zoznam kľúčových expertov
- Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov
- Príloha č. 4: Vzory formulárov
- Príloha č. 5: Cenník služieb
- Príloha č. 6 : Protikorupčná doložka

V Bratislave, dňa _____

V _____, dňa _____

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
PhDr. Juraj Lovásik, MPH
generálny tajomník služobného úradu

.....
RNDr. Jozef Klein
predseda predstavenstva

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a nadpaušálnych služieb a špecifikácia spôsobu ich plnenia

Všeobecné informácie

Cieľom je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory, podpory používateľov a rozvoja IS Fabasoft. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o IS Fabasoft, ktorý determinuje požiadavky na služby.

IS Fabasoft umožňuje efektívne naplniť požiadavky najmä:

- Zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Vyhlášky MV SR č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu,
- Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
- Výnosu 525/2011 Z. z. Ministerstva vnútra Slovenskej republiky o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry,
- Zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
- a ďalšie súvisiace.

Pre jeho údržbu a modifikácie funkčnosti podľa potreby Objednávateľa, ktoré sú vynútené organizačnými zmenami alebo legislatívnymi zmenami je potrebné zabezpečiť dostupnosť a udržateľnosť informačného systému a integračnej platformy a to prostredníctvom poskytovaných služieb.

Uvedené služby budú automaticky poskytované na produkčnom a testovacom prostredí SW platformy použitej v rámci IS Fabasoft. Poskytovateľ sa Zmluvou zaväzuje poskytovať Paušálne služby a Nadpaušálne služby v nasledovnom rozsahu:

1 Paušálne služby

Pod paušálnymi službami sa rozumie:

- 1.1 Hotline a projektová podpora
- 1.2 Servisný zásah
- 1.3 Profylaktika aplikačnej vrstvy (produkčné a testovacie prostredie)

1.1 Hotline a projektová podpora

Poskytovanie služby Hotline a projektová podpora zahŕňa najmä nasledovné činnosti:

- Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Hotline.
- Telefonické konzultácie – súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých Poskytovateľom Projektovému manažérovi Objednávateľa, Oprávneným osobám Objednávateľa.
- Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovania služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...), poskytovanie štatistických informácií pre manažment Objednávateľa.
- Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.
- Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami a ostatné.
- Poskytovanie vyžiadaných konzultácií.

1.2 Servisný zásah

Poskytovanie služby Servisný zásah zahŕňa nasledovné činnosti:

Poskytovateľ navrhne riešenie Incidentu, o výsledku Servisného zásahu bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa bezodkladne, pre vylúčenie pochybností, čiastočným vyriešením Incidentu sa rozumie aj zníženie úrovne Incidentu, t. j. z kritického na stredný/nízky, čo však nezbavuje Poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť Incidenty v lehote určenej podľa zníženej úrovne Incidentu, pre vylúčenie pochybností Nadpaušálne služby, zapracovanie funkčných požiadaviek, legislatívnych zmien a nefunkčnosti IS Fabasoft zapríčinených jeho nesprávnym používaním nie sú súčasťou služieb Servisného zásahu.

1.2.1 Definícia Incidentov a postupy ich riešenia

Kategorizácia Incidentov

Kritický

Za kritický incident (porucha, vada, problém) sa považuje taký incident, ktorý znemožňuje prevádzku IS Fabasoft ako celku, alebo jeho častí a vážne obmedzuje funkčnosť celej služby alebo samostatnej, jednoznačnej rozoznateľnej časti služby v takom rozsahu, že systém je pre zabezpečenie činností Objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na používateľov služby. IS Fabasoft vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom, ktorý musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovaný.

Stredný

Funkčnosť IS Fabasoft je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby:

- s majoritným dopadom na Používateľov a vzhľadom na identifikovaný problém je možné IS Fabasoft používať náhradným spôsobom, ktorý musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovaný.
- kde príslušnú funkčnosť IS Fabasoft vzhľadom na identifikovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom, ktorý musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovaný.

Nízky

Funkčnosť IS Fabasoft je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej Služby:

- s minoritným dopadom na Používateľov, kde funkčnosť IS Fabasoft je sčasti obmedzená, pričom Objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS Fabasoft pričom funkčnosť IS Fabasoft nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom, ktorý musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovaný.
- Bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť IS Fabasoft vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom, ktorý musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovaný.

Tabuľka č. 1: SLA parametre pre riešenie incidentov

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 – 16:00				
Kategória Incidentu	Doba odozvy	Doba na zabezpečenie náhradného riešenia	Doba trvalého vyriešenia v prípade, že nebolo dodané náhradné riešenie	Doba trvalého vyriešenia v prípade zabezpečeného náhradného riešenia
Kritický	1 hod	4 hod	8 hod	24 hod
Stredný	2 hod	8 hod	24 hod	32 hod
Nízky	8 hod	16 hod	48 hod	96 hod

Doba odozvy - časový interval od nahlásenia Incidentu Objednávateľom po prijatie Incidentu Poskytovateľom na riešenie. Poskytovateľ bezodkladne v rámci doby odozvy informuje Oprávnenú osobu Objednávateľa o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému a o ďalších krokoch potrebných na odstránenie vzniknutého problému. Doba vyriešenia/dodania náhradného riešenia je počítaná od okamihu nahlásenia problému Oprávnenou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ problém vyrieši a oznámi to Oprávnenej osobe Objednávateľa. Lehota na vyriešenie chyby sa počíta iba v rámci pracovných hodín. Do času vyriešenia chyby sa nezapočítava doba, počas ktorej sa čaká na súčinnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa.

Doba na zabezpečenie náhradného riešenia - časový interval od nahlásenia Incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná náhradné riešenie, ktoré bude zabezpečené bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa.

Doba trvalého vyriešenia v prípade zabezpečeného náhradného riešenia - časový interval, počas ktorého Poskytovateľ musí vyriešiť Incident nahlásený Objednávateľom v prípade, že

Poskytovateľ vykonal náhradné riešenie bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa, t. j. čas, do kedy má byť funkčnosť IS Fabasoft plne obnovená, pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia Incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé vyriešenie Incidentu.

Doba trvalého vyriešenia v prípade, že nebolo dodané náhradné riešenie - časový interval, počas ktorého Poskytovateľ musí vyriešiť Incident nahlásený Objednávateľom v prípade, že Poskytovateľ nevykonal náhradné riešenie, t. j. čas, do kedy má byť funkčnosť IS Fabasoft plne obnovená, pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia Incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé vyriešenie Incidentu.

1.2.2 Nahlasovanie Incidentov

Momentom nahlásenia Incidentu sa chápe čas prijatia e-mailovej notifikácie o Incidente na dohodnutú e-mailovú adresu Poskytovateľa alebo založenie Incidentu do Service desku Poskytovateľa, s prijatím notifikácie o založenom incidente Objednávateľovi. Service desk systém Poskytovateľa sa vyvaruje duplicitným a mätúcim označeniam jednotlivých položiek. Posúdenie Incidentu na kritický/stredný/nízky je v kompetencii Objednávateľa s možnosťou prehodnotenia zo strany Poskytovateľa a následného schválenia zo strany Objednávateľa.

Nahlasovaný Incident musí obsahovať minimálne tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- popis incidentu,
- kategorizácia Incidentu
- screenshot obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu, spisu a pod.),
- typ prostredia (produkčné, testovacie), ak nebude uvedený typ prostredia, ide o produkčné prostredie,
- meno Používateľa alebo skupiny, u ktorého/ej sa daný Incident vyskytol.

Objednávateľ je oprávnený požiadať o skrátenie lehoty na vyriešenie Incidentu s uvedením odôvodnenia a určenia lehoty na vyriešenie Incidentu. Požadovaná lehota vyriešenia incidentu nesmie byť kratšia ako 16 (šestnásť) hodín. Dôvodom na skrátenie lehoty je najmä, ale nielen bezprostredne hroziaca škoda alebo iný závažný dôvod.

1.2.3 Analýza Incidentu - preskúmanie a diagnostika

Analýza Incidentu zahŕňa preskúmanie a diagnostiku Incidentu Poskytovateľom a vytvorenie plánu riešenia Incidentu. Poskytovateľ následne navrhne spôsob riešenia Incidentu a v prípade potreby, po dohode s Objednávateľom, na základe výsledkov analýzy, navrhne prehodnotenie kategorizácie Incidentu a vykoná aktualizáciu záznamu o Incidente. V prípade potreby môže Poskytovateľ pre potreby riešenia Incidentu vyžiadať od Objednávateľa doplňujúce informácie.

1.2.4 Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS Fabasoft

Poskytovateľ realizuje činnosti potrebné na vyriešenie Incidentu čo najrýchlejšie, tak aby bola funkčnosť služby promptne obnovená.

V prípade, že na odstránenie Incidentu je nevyhnutná súčinnosť Objednávateľa alebo tretích strán, Poskytovateľ bez zbytočného odkladu požiada o súčinnosť a zdôvodní jej potrebu

v riešení Incidentu. Pre vylúčenie pochybností platí, že čas poskytovania nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa alebo tretích strán sa do Doby na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo Doby trvalého vyriešenia Incidentu nezapočítava.

V prípade, že Incident bol preukázateľne spôsobený poškodením komponentov hardvérového alebo softvérového vybavenia Používateľmi, na základe analýzy rozsahu škôd bude Incident preklasifikovaný na Požiadavku na opravu daného poškodeného komponentu a Objednávateľ znáša náklady s tým spojené.

Pokiaľ nebude možné z objektívnych dôvodov odstrániť Incident (musí to byť plne akceptovateľné Projektovým manažérom Objednávateľa), je možné za vyriešenie Incidentu považovať aj náhradné riešenie. Hlásenie ostane otvorené, pokiaľ nebude chyba odstránená úplne alebo pokiaľ Objednávateľ neodsúhlasí náhradné riešenie ako trvalé.

V prípade, že si odstránenie chyby vyžiada úpravu systému, zmenu nastavení a funkčných prvkov vrátane zmeny vizuálneho rozhrania je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti oboznámiť Objednávateľa a vyžiadať si od neho odsúhlasenie daného riešenia ešte pred nasadením na produkčné prostredie.

V prípade, že po akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľom Objednávateľ zistí nové Incidents, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS Fabasoft, budú tieto chyby Objednávateľom považované za nové Incidents. Novovzniknuté Incidents budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa kategorizácie v zmysle Tabuľky č. 1 SLA parametre pre riešenie incidentov tejto prílohy.

1.3 Profylaktika aplikačnej vrstvy (produkčné a testovacie prostredie)

Poskytovanie služby Profylaktika aplikačnej vrstvy (produkčné a testovacie prostredie) zahŕňa nasledovné činnosti:

- monitorovanie a pravidelná kontrola funkčnosti aplikačnej a dátovej vrstvy,
- pravidelná kontrola nastavenia IS Fabasoft podľa naposledy odsúhlaseného stavu, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- Monitoring aplikačných častí IS Fabasoft, jeho rozhraní.
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania Incidentov, po vzájomnej dohode Zmluvných strán a na základe požiadaviek Objednávateľa,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola prostredia IS Fabasoft,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa IS Fabasoft),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie IS Fabasoft,
- súčinnosť pri pravidelnom patchovaní (OS, APP a DB) pri bežných a kritických záplatách bezodkladne po dohode oboch Zmluvných strán.

2 Nadpaušálne služby

Pod nadpaušálnymi službami sa rozumie:

- Služby poskytnuté nad rámec predplateného paušálu podľa bodu 1.
- Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému IS Fabasoft.
- Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré boli spôsobené nesprávnym používateľským zásahom.

- Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku nesprávnej metodiky a procesov používaných na strane Objednávateľa alebo používateľov IS Fabasoft s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite IS Fabasoft formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Objednávateľa.
- Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov IS Fabasoft.
- Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.
- Úpravy existujúcej funkcionality, ktorá už bola akceptovaná a nasadená do produkčnej prevádzky.
- Implementáciu nadstavbových modulov na elektronické spracovanie administratívnych procesov Objednávateľa.
- V prípade potreby prechodu na vyššiu verziu SW platformy (technologický update) použitej v IS Fabasoft aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce.
- Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
- Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
- Podpora Oprávnených osôb Objednávateľa na mieste v prípade potreby.
- Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.
- V prípade rozsiahlejších zmien aj školenia Používateľov a administrátorov IS Fabasoft s vopred odsúhlasenou štruktúrou školenia.
- Aktualizácia dokumentácie k IS Fabasoft.
- Ďalšie súvisiace činnosti s údržbou a úpravou systému.

Nadpaušálne služby poskytuje Poskytovateľ na základe Požiadavky. Požiadavka musí obsahovať najmä definíciu rozsahu Služieb, lehôt ich poskytnutia, ak je to potrebné, aj miesto dodania a ďalšie náležitosti, ak vyplývajú z povahy Služieb. Požiadavku zasiela elektronicky Projektový manažér Objednávateľa na kontaktnú mailovú adresu Projektového manažéra Poskytovateľa. Poskytovateľ má právo do 24 (dvadsaťštyri) hod. od doručenia Požiadavky požiadať o jej upresnenie alebo doplnenie, v opačnom prípade sa Požiadavka považuje zo strany Poskytovateľa za akceptovanú. Poskytovateľ predloží do 3 (troch) pracovných dní od akceptácie Požiadavky predpokladaný rozsah človekohodín potrebných na realizáciu požadovaných Služieb. Ak Objednávateľ do 24 (dvadsiatichštyroch) hodín od predloženia predpokladaného rozsahu človekohodín neoznámí odstúpenie od Požiadavky alebo nepredloží zmenu Požiadavky, považuje sa Požiadavka za potvrdenú zo strany Objednávateľa a začína plynúť lehota na jej plnenie. Na vylúčenie pochybností, faktúra za Nadpaušálne služby poskytnuté na základe Požiadavky, sa vystavuje za mesiac, kedy boli Služby poskytnuté, nie kedy bola Požiadavka zadaná. V rámci Nadpaušálnych služieb budú stanovené maximálne limity čerpania.

Príloha č. 2: Zoznam kľúčových expertov Poskytovateľa

Pozícia	Meno, priezvisko
a) Projektový manažér	
b) Procesný analytik, špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov	
c) Programátor na platforme pre elektronickú správu registratúry	
d) Architekt infraštruktúry	
e) Tester	

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov (ak sa uplatňuje)

P. č.	Obchodné meno a sídlo subdodávateľa	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)	IČO	Stručný opis časti predmetu plnenia zmluvy, ktorý bude predmetom subdodávky	% podiel na zmluve
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

*Za subdodávateľa sa považuje hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s Poskytovateľom písomnú odplattnú zmluvu na plnenie predmetu zmluvy

Príloha č. 4: Vzory formulárov

4.1 Výkaz prác

4.2 Akceptačný protokol

4.1 Výkaz prác

Výkaz prác za MM/YYYY

Hotline a projektová podpora, Servisný zásah, Profylaktika aplikačnej vrstvy (produkčné a testovacie prostredie)			
Dátum	Vykonal	Komentár	Spolu
Spolu			

Projektový manažér Poskytovateľa:

Dátum:

Projektový manažér Objednávateľa:

Dátum:

4.2 Akceptačný protokol

Objednávateľ:		Poskytovateľ:	
Ministerstvo dopravy SR Námestie slobody č. 6, P.O.BOX 100 810 05 Bratislava Slovenská republika IČO: 30416094			
<i>Projektový manažér Objednávateľa:</i>		<i>Projektový manažér Poskytovateľa:</i>	
Predmet dodávky a akceptácie:			
Prílohy:			
Dátum:			
Poverená osoba Objednávateľa:			

Príloha č. 5: Cenník Služieb

P.č.	Názov položky	Merná jednotka (m.j.)	Predpokladaný počet m.j.***	Jednotková cena v eur bez DPH	Cena celkom v eur bez DPH	Výška DPH v eur	Cena celkom v eur s DPH
1.	<i>Paušálne služby*</i>	mesiac	12	3 790,00	45 480,00	9 096,00	54 576,00
2.	<i>Nadpaušálne služby**</i>	človekoden	140	370,00	51 800,00	10 360,00	62 160,00
SPOLU					97 280,00	19 456,00	116 736,00

Pozn.:

* *predpokladané plnenie 40 hod/mesiac*

** *predpokladané plnenie, na základe potrieb Objednávateľa.*

*** *uvedené množstvá vychádzajú z predpokladaných potrieb Objednávateľa na obdobie trvania Zmluvy a je možné ich upraviť na základe skutočných potrieb Objednávateľa, pričom Celková cena nesmie byť prekročená.*

Človekoden - 8 (osem) pracovných hodín/človekohodín.

Človekohodina - základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú 1 (jedným) človekom v rozsahu 1 (jednej) hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť je 15 (pätnásť) minút.

Príloha č. 6: Protikorupčná doložka

Protikorupčná doložka

- a) v súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Dohody sa Poskytovateľ zaväzuje, že:
- b) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám, alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Dohody,
- c) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Dohody alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní, či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu korupcia@mindop.sk,
- d) v prípade, keď ho objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na vypovedanie tejto Dohody.
- e) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Dohody, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Dohody s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie objednávateľa od tejto Dohody, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto protikorupčnej doložky.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera

verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.