



MS/109/2020-74

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA)**  
**pre sieťovú infraštruktúru, SAN infraštruktúru a podporné služby rezortu spravodlivosti**  
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
medzi:

**Objednávateľ:**

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**  
sídlo: Račianska ul. 71, 813 11 Bratislava  
zastúpený: Ing. Štefan Mesároš, generálny tajomník služobného úradu  
IČO: 00 166 073  
DIČ: 2020830196  
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava  
číslo účtu IBAN: SK72 1190 0000 0000 0019 4111  
SWIFT: STSLSB33XXX  
(ďalej len „Objednávateľ“)

**Poskytovateľ:**

obchodné meno: **SOITRON, s.r.o.**  
sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava  
zapísaný v registri: OS BA I., oddiel: Sro, vložka č.: 37618/B  
zastúpený: Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti  
IČO: 35955678  
DIČ: 2022066937  
IČ DPH: SK2022066937  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava  
číslo účtu IBAN: SK401100 00 00 00 2615837458  
SWIFT: TATRSK33  
(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ len ako „Zmluvné strany“)

**Preambula**

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre sieťovú infraštruktúru, SAN infraštruktúru a podporné služby rezortu spravodlivosti ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 135/2020 zo dňa 26.06.2020 na predmet zákazky: „**Služby podpory prevádzky a rozvoja sieťovej infraštruktúry, SAN infraštruktúry a podporných služieb rezortu spravodlivosti**“, ktorej účelom je zabezpečenie vykonávania servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu sieťovej infraštruktúry, SAN infraštruktúry, telefónnej ústredne na báze IP protokolu a predmetných služieb Objednávateľa bližšie popísaných v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy a ich ďalšieho nevyhnutného rozvoja prípadne konfigurácie v rozsahu vyplývajúcom z legislatívnych a metodických zmien, resp. odôvodnených požiadaviek jeho používateľov.

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b. **Bezpečnostný incident** – je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Kritickým incidentom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom probléme.
- c. **Človekodenň alebo MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- e. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami uvedenými v aktuálnej dokumentácii Objednávateľa.
- f. **Doba neutralizácie problému** – je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Problému, a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.2 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania IS Objednávateľa ako celku alebo HW komponentu, SW komponentu tvoriaceho IS Objednávateľa alebo SW produktu 3. strany. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom odstránenia problému a čas následného riešenia príčiny problému. V prípade neutralizácie Kritického problému formou náhradného (dočasného) riešenia je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického problému najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
- g. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti, konfigurácie a/alebo nastavení HW prípadne SW Komponentov Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie, prípadne poskytnutie Konzultácií či školení na základe požiadaviek Objednávateľa. Maximálna prácnosť Drobnej požiadavky na zmenu je 20 (dvadsať) človekohodín v jednom kalendárnom mesiaci.

- h. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** (ďalej len **ESSP**) – je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Problémoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy.
- i. **HW infraštruktúra** – hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie, ktorá tvorí IS Objednávateľa.
- j. **HW komponent** – hardvérová súčasť IS Objednávateľa, ktorej špecifikácia je uvedená v čl. 1 (Hardvér) Prílohy č. 10 tejto SLA.
- k. **IS Objednávateľa** – HW infraštruktúra a SW infraštruktúra definovaná v Prílohe č. 1 Zmluvy, ktorá je predmetom služieb podľa tejto SLA, vrátane HW komponentov a SW produktov 3. strán, vrátane jeho rozšírenia alebo úprav na základe Služieb poskytnutých Poskytovateľom podľa tejto Servisnej zmluvy.
- l. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, funkčnosť či súčasť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.3 tejto Servisnej zmluvy.
- m. **Konzultácia** – konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa týkajúca sa IS Objednávateľa alebo požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom týkajúca sa IS Objednávateľa. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
- n. **Kritický problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania alebo obmedzením používania IS Objednávateľa ako celku, celého HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktov 3. strán, ktorý znemožňuje použitie IS Objednávateľa ako celku, celého HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktov 3. strán alebo ich podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- o. **Nekritický problém** – je každý Problém, ktorý nie je Kritický problém alebo Závažný problém.
- p. **Oprávnená osoba Objednávateľa / Poskytovateľa** – zástupca Objednávateľa / Poskytovateľa, ktorého identifikačné a kontaktné údaje sú uvedené v čl. 11 bod 11.1 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa / Poskytovateľa zodpovedá za koordináciu a organizačné zabezpečenie realizácie tejto Servisnej zmluvy a môže za zmluvnú stranu realizovať všetky oznámenia, súhlasy, nahlásenia, potvrdenia, schválenia, zadávania požiadaviek alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou úkonov podľa bodu 11.3 čl. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- q. **Požiadavka** – požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.

- r. **Problém** – je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie či fungovanie IS Objednávateľa, HW komponentu, SW komponentu, alebo SW produktov 3. strán, je obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- s. **Profylaktika** – pod pojmom profylaktika sa rozumie pravidelná kontrolná, nastavovacia a kalibračná činnosť, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti HW komponentov a SW komponentov a SW produktov 3. strán. Jedná sa o činnosti, ktoré slúžia na predchádzanie výpadku alebo poškodeniu IS Objednávateľa – zálohovanie, patchovanie a čistenie systému.
- t. **Reakčná doba** – je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
- u. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre sieťovú infraštruktúru, SAN infraštruktúru a podporné služby rezortu spravodlivosti.
- v. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky, Služby rozvoja a Služby maintenance poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- w. **Služby maintenance** - sú Služby, ktorých špecifikácia je uvedená v čl. 4 Prílohy č. 1, ide o služby podpory HW komponentov a SW produktov 3. strán, ktoré zahŕňajú poskytovanie upgrade, softvérovej, hardvérovej a technickej podpory a ku ktorým vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana.
- x. **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých špecifikácia je uvedená v čl. 2 ods. 2.1 a ods. 2.2 Prílohy č. 1, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov, monitoring, profylaktika, helpdesk. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu.
- y. **Služby rozvoja** – sú služby, ktorých špecifikácia je uvedená v čl. 3 Prílohy č. 1, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa.
- z. **SW infraštruktúra** – softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov a SW produktov 3. strán, ktoré sú inštalované na HW komponentoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov a SW produktov 3. strán.
- aa. **SW komponent** – je Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúca SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.

bb. **SW produkt 3. strany** – je SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa, pričom ich zoznam je uvedený v čl. 2 (SW produkty 3. strany) Prílohy č. 10 tejto SLA.

cc. **Úroveň spracovania požiadaviek alebo USP** - predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie problému dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.

dd. **Závažný problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa ako celku, celého HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktov 3. strán, ktorý závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie IS Objednávateľa, HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktov 3. strán ako celku alebo ich podstatných častí. Za závažný problém sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za závažný sa považuje i problém, ktorý sa prejavuje ako kritický, neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 50 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter.

1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.

1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

1.4 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:

1.4.1 je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že sa dôsledne oboznámil a sú mu známe všetky podklady tvoriace zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet tejto Servisnej zmluvy, že má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na predmet tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy,

1.4.2 v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,

1.4.3 je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy, čo preukázal Objednávateľovi pri uzatvorení tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poisťovnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu

vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jeden milión eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poistným certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľa podľa tohto odseku Servisnej zmluvy znamená podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

1.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.

## 2. Predmet Servisnej zmluvy

2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa Služby podpory prevádzky, Služby rozvoja a Služby maintenance v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.

## 3. Cena

3.1 Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 5.015.991,98 € (slovom päťmiliónovpätnásťtisícdeväťstodeväťdesiatjeden eur a deväťdesiatosem centov) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

- a. cena za Služby podpory prevádzky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 2.438.400,00 € (slovom dvamiliónyštyristotridsaťosemtisícštyristo eur) bez DPH,
- b. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 1.248.000,00 € (slovom jedenmilióndvestoštyridsaťosemtisíc eur) bez DPH,
- c. maximálna cena za Služby maintenance za celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy je 1.329.591,98 € (slovom jedenmilióntristodvadsaťdeväťtisícpäťstodeväťdesiatjeden eur a deväťdesiatosem centov) bez DPH.

3.2 Pre zamedzenie pochybností, Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.

3.3 Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 50.800,00 € (slovom päťdesiattisícosemsto eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady

Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci v rozsahu uvedenom v čl. 2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na množstvo práce, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.

- 3.4 Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa zvýšenie mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ak dôjde k zvýšeniu počtu HW komponentov oproti počtu uvedenému v Prílohe č. 10 najmenej o 3 (tri) %, a to maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnemu vyjadreniu zvýšenia počtu HW komponentov z výšky mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu dní v danom mesiaci.
- 3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len ako „zľava z ceny“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr v lehote na zaslanie pripomienok k poskytnutým Službám podpory prevádzky, resp. ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia podľa čl. 2 bod 2.5 Prílohy č. 1, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnene uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD), ktorá je uvedená v Prílohe č. 5 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.8 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- záväzná písomná objednávka vypracovaná na základe schválenej cenovej kalkulácie predloženej Poskytovateľom, ktorou Objednávateľ požiadal o poskytnutie Služieb rozvoja,
  - akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.9 Cena za Služby maintenance v bode 3.1 tohto článku Servisnej zmluvy je stanovená ako maximálna cena po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy. Cena za každé poskytnutie Služby maintenance bude

stanovená na základe objednávky Objednávateľa konkrétnej položky Služby maintenance v zmysle čl. 4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy a podľa záväznej jednotkovej ceny položiek Služby maintenance podľa Prílohy č. 5 tejto Servisnej zmluvy. Uvedená cena zahŕňa všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa súvisiace s dodaním Služieb maintenance, vrátane prípadných nákladov a poplatkov za znovupridanie položky pod podporu výrobcu HW komponentov alebo SW produktov 3. strán.

3.10 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytnutie Služieb maintenance bude:

- a. objednávka Objednávateľa Služieb maintenance (konkrétnej položky Služieb maintenance podľa Prílohy č. 5 tejto Servisnej zmluvy vo vzťahu ku konkrétnemu HW komponentu alebo SW produktu 3. strany uvedenému v Prílohe č. 10),
- b. dodací list obsahujúci podrobný rozpis SW produktov 3. strán a/alebo HW Komponentov, vo vzťahu ku ktorým sú poskytované Služby maintenance,
- c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa.

3.11 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté a v súvislosti so Službami rozvoja po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 ods. 3.3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. po uplynutí domnienky podpísania akceptačného protokolu. Vo vzťahu k Službám maintenance je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru najskôr v deň podpisu akceptačného protokolu potvrdzujúceho poskytnutie Služieb maintenance vo vzťahu ku konkrétnej objednávke Objednávateľa s potrebnými náležitosťami uvedenými v bode 3.10 písm. c. tohto článku Servisnej zmluvy a v zmysle čl. 4 Prílohy č. 1. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.

3.12 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH.

3.13 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 a 3.10 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.3. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.

3.14 Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.



#### 4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať infraštruktúru Objednávateľa, ktorá je predmetom tejto Zmluvy, v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade zrealizovaných zmien odsúhlasených Objednávateľom udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, prípadne postupovať podľa pokynov Objednávateľa.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch HW prípadne SW komponentov Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na Služby poskytované v zmysle tejto Zmluvy, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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, výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“), ako aj dodržiavať a aplikovať Metodiku Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://www.vicpremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardy-isvs/jednotny-dizajn-manual-elektornicky-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí.
- 4.6 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
- udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky, vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom sieťovej a SAN infraštruktúry Objednávateľa a jej komponentov,
  - poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času

- plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
  - d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
  - e. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
  - f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
  - g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy,
  - h. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.).

4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).

4.8 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

4.9 Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 3 (troch) pracovných dní najmä nasledovnú súčinnosť:

- a. poskytne Poskytovateľovi primerané prostriedky diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“) alebo zo sídla Poskytovateľa. Pri prístupe zo sekundárneho DC alebo zo sídla Poskytovateľa smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný, vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku, a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť),
- b. poskytne Poskytovateľovi primerané pracovné priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
- c. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,

- d. zabezpečí Poskytovateľovi prístup do potrebných priestorov a k všetkým zariadeniam Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa.

- 4.10 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody, ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných, alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.
- 4.11 Pre zamedzenie pochybností, požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 4.12 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.8 až 4.10 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie problému sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.13 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 11,
  - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
  - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky,
  - d. v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na [https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT\\_v2.0.pdf](https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf)).
- 4.14 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.15 Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.

## 5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutinej prevádzky (t. j. odo dňa podpísania Akceptačného protokolu podľa čl. 3 bod 3.3 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy). Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent je ku dňu jeho protokolárneho prevzatia do rutinej prevádzky a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčné a spôsobilé pre jeho využitie na dosiahnutie cieľa, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/ dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu škodlivého kódu až do okamihu odovzdania Komponentov do rutinej prevádzky a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán.
- 5.2 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom namietané vady (skryté Defekty) bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (skrytého Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.3 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v sieťovej alebo SAN infraštruktúre Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

## 6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku, i jeho jednotlivých častí, v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť), alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny, nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými, s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákrešu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto

bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

- 6.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybností, licenciacia sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán. Na tieto SW produkty 3. strán 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 Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
  - poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
  - nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.5 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Servisnej zmluvy bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej

osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocnenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.

6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

## 7. Bezpečnosť a ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:

- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
- b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
- c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
- d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).

7.2 Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.

- 7.4 Ak bude potrebné, aby Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy spracúval v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda aby vystupoval v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z., Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona č. 18/2018, a to pred začatím spracúvania osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade s GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z. z. Ak v dôsledku neuzatvorenia zmluvy o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety nebude Poskytovateľ môcť poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy, nebude mať ani právo na úhradu ceny podľa čl. 3 tejto Servisnej zmluvy.
- 7.5 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.8 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.9 Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

## 8. Sankcie

8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:

- a. 500,- € (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy;
- b. 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
- c. 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
- d. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia kritického problému podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia kritického problému bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia,
- e. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy a podľa čl. 3 bod 3.1 Prílohy č.1 tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý, aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
- f. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služby maintenance na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 3 bod 3.10 písm. a. tejto Servisnej zmluvy, maximálne však vo výške hodnoty príslušnej objednávky,
- g. 500,- € (päťsto eur) za každý, aj začatý deň, o ktorý odstránenie vady (skrytého Defektu) zo strany Poskytovateľa presiahne lehotu 30 (tridsať) dní od jej oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy, alebo lehotu osobitne dohodnutú Zmluvnými stranami podľa čl. 5 bodu 5.2 tejto Servisnej zmluvy,
- h. 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností, rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;
- i. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;



- j. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije Subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
- k. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy,
- l. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
- m. 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 3 (tri) pracovné dni,
- n. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
- o. 50.000,- € (slovom päťdesiatisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy,
- p. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak preukázateľne nevyužíva na vykonávanie Servisnej zmluvy expertov v zmysle čl. 10 tejto Zmluvy, a to za každý zistený prípad.

8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).

8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.

8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ani zaplatením zmluvnej pokuty nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.

8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa Prílohy č. 5 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe, alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.

8.6 Pre zamedzenie pochybností, právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

## 9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
  - výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
  - odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.5 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri) mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom,
  - ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, sa v zmysle bodu 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy použijú rovnako.
- 9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.6 Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy, sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom považuje najmä, ak:
- je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou kritického problému o viac ako dvojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému, alebo s neutralizáciou závažného problému o viac ako trojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému,
  - sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) kritické problémy, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
  - je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) alebo objednávky v zmysle čl. 4 Prílohy č. 1 (čl. 3 bod 3.10 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,

- d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona č. 315/2016 Z. z. (ďalej len „Register“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil, alebo bol z Registra vymazaný,
- e. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.

9.7 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:

- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
- b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie, bude na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo povolená reštrukturalizácia,
- c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
- d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa, alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa, ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ, alebo jeho podriadený alebo zástupca,
- e. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.5 tejto Servisnej zmluvy, si Poskytovateľ preukázateľne nezabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,
- f. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov, a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúce rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
- g. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
- h. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov pre účasť na verejnom obstarávaní.

9.8 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:

- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
- b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.

9.9 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechávajú doposiaľ poskytnuté plnenia vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

9.10 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 4 (štyroch) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť, a to vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie problémov predĺžených na dvojnásobok.

9.11 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 5 (päť) pracovných dní, poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:

- a. po dobu posledných 3 (troch) mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy, alebo
- b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb, v prípade, ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa č. 9 bod 9.3 tejto Servisnej zmluvy.

9.12 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.10 a 9.11 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

## 10. Subdodávatelia a kľúčoví experti

10.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené v subdodávke.

10.2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy.

10.3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.

- 10.4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 6 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľia a subdodávateľia v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra, boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaní do Registra.
- 10.6. Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 a 3 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „Zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) Subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa, ktorému vznikla povinnosť v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7, § 2 ods. 2 a 3 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora sa riadne a včas zapísať do Registra, resp. bol z Registra vymazaný.
- 10.8. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).
- 10.9. Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 7 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.10. Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta, alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej 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 na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy.

Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.

- 10.11. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 6, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 7, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

## 11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlasy, nahlásenia, potvrdenia, schválenia, zadávania požiadaviek, alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou, s výnimkou úkonov podľa bodu 11.3 nasledujúcim Oprávneným osobám:

Za Objednávateľa:

Ing. Miroslav Gáborčík, Tel.: +421/2/88891244, E-mail: miroslav.gaborcik@justice.sk

Juraj Hušek, MBA, Tel.: +421/2/88891442, E-mail: juraj.husek@justice.sk

Mgr. Miroslav Lehoczky, Tel.: +421/2/88891540, E-mail: miroslav.lehoczky@justice.sk

Za Poskytovateľa:

Ing. Peter Dzunka, Tel.: +421 2 5822 4111, E-mail: peter.dzunka@soitron.com

Ing. Drahomír Grendár PhD, Tel.: +421 2 5822 4111, E-mail: drahomir.grendar@soitron.com

- 11.2 Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.

- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny, musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručeníu druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:

- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručený uplynutím 48 hodín od jeho odoslania;
- b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“, alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.

11.5 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu Oprávnených osôb uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

## 12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v DataCentre v Bratislave a v Košiciach, na lokalitách uvedených v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Pre zamedzenie pochybností, v prípade zmeny adresy lokality v Prílohe č. 9 nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.
- 12.3 Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi nevyhnutné prístupy a aktuálnu dokumentáciu potrebnú k riadnemu vykonávaniu plnenia tejto Servisnej zmluvy do 15 (pätnástich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, čo Zmluvné strany potvrdia podpisom preberacieho protokolu.
- 12.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní aktuálnej dokumentácie k IS Objednávateľa podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
- 12.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,

najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia prístupov a dokumentácie v zmysle bodu 12.3 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi

12.5.1 právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,

12.5.2 právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením problému, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.

### 13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3. Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4. S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 13.5. Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6. (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6. Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.



13.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

13.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

Príloha č. 3 – Návrh formulára Akceptačný protokol

Príloha č. 4 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

Príloha č. 5 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, Cenník Služby podpory prevádzky a Cenník služieb maintenance

Príloha č. 6 – Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 7 – Zoznam kľúčových expertov

Príloha č. 8 – Elektronický systém pre správu požiadaviek

Príloha č. 9 – Zoznam lokalít

Príloha č. 10 – Zoznam HW komponentov a SW infraštruktúry vrátane licencií

Príloha č. 11 – Bezpečnostné požiadavky

Za Objednávateľa:

29 SEP. 2020

V Bratislave dňa .....

Ing. Štefan Mesároš  
Generálny tajomník služobného úradu

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 16.9.2020

Ing. Ondrej Smolár  
Výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti