

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

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

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Názov: Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
Sídlo: Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava
IČO: 00 686 832
DIČ: 2021056818
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0006 1569
V mene ktorého koná: Ing. Ondrej Varačka, generálny tajomník služobného úradu
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Mgr. Tomáš Borkovič, poverený vykonávaním funkcie riaditeľa odboru informatiky

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: stengl a.s.
Sídlo: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
Zapísaný v: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, Vl. č.: 4171 /B
IČO: 35 873 426
DIČ: 2021772720
IČ DPH: SK2021772720
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK98 1100 0000 0029 2012 3600
V mene ktorého koná: Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Ing. Róbert Janáček, delivery director

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

I. Preambula

- 1.1. Táto zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania zákazky s nízkou hodnotou „SLA – informačný systém na sledovanie a evidenciu úloh uložených ministrovi hospodárstva SR uzneseniami vlády SR“, uskutočneného v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní (podľa § 117 zákona o verejnom obstarávaní).
- 1.2. Objednávateľ na základe Zmluvy o dielo reg. číslo 94/2018-2060-2020 a reg. číslo Z2018008 zo dňa 18. 4. 2018 (ďalej len „**Zmluvná dokumentácia**“) zaobstaral Dielo, ktorým je „Informačný systém pre elektronické riadenie úloh z uznesení vlády SR a ďalších štátnych orgánov“ (ďalej len „**Dielo**“ alebo „**Systém**“). Vzhľadom na to, že počas používania vyššie uvedeného Systému Objednávateľ identifikoval potrebu úprav funkčnosti Systému je účelom tejto Zmluvy zabezpečiť poskytovanie podpory (ďalej len „**Servisné služby**“), tak ako je uvedené v tejto Zmluve.
- 1.3 Systém je prevádzkovaný na prostriedkoch a v IKT infraštruktúre Úradu vlády Slovenskej republiky, čo však nemá dopad na primeranú aplikovateľnosť ustanovení tejto Zmluvy.

II. Predmet Zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Servisné služby pozostávajúce zo:
 - 2.1.1. Systémovej podpory, ktorá zahŕňa realizáciu pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika) vo fixnom rozsahu 25 človekohodín mesačne. Súčasťou služieb systémovej podpory je prevádzková podpora a údržba Systému, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností IS; služby systémovej podpory pozostávajúce z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií databáz, aktualizácie administrátorskej a používateľskej dokumentácie);
 - 2.1.2. Aplikačnej podpory, ktorá zahŕňa realizáciu servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Systému bez obmedzenia rozsahu a vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému na základe písomnej objednávky vystavenej a podpísanej Objednávateľom;k Systému tak, ako je uvedené v tejto Zmluve.
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu dohodnutú v článku IV. tejto Zmluvy.

III. Čas, miesto, spôsob plnenia a odovzdania služieb

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 85.800,- eur bez DPH (slovom: osemdesiatpäťtisícosemsto eur bez DPH), t. j. 102.960,- s DPH (slovom: jednostodvetisícdeväťstošesťdesiat eur s DPH), podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr. Servisné služby budú poskytované odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.2. Servisné služby je Poskytovateľ oprávnený vykonávať v prípade potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia Poskytovateľa. Miestom dodania Servisných služieb je sídlo Objednávateľa.

- 3.3. Poskytovateľ dodáva Servisné služby Objednávateľovi priebežne podľa požiadavky Objednávateľa s tým, že Servisné služby podľa čl. II, bodu 2.1.2. tejto Zmluvy odovzdá písomne, vždy mesačne, a to prostredníctvom akceptačného protokolu podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán v dvoch rovnopisoch. Podpísaním akceptačného protokolu za príslušný mesiac bez výhrad Objednávateľ potvrdí, že predmet plnenia bol dodaný riadne, včas a v súlade s podmienkami určenými v Zmluve. Vzor akceptačného protokolu tvorí prílohu č. 4 tejto Zmluvy.
- 3.4. V prípade, že Objednávateľ bude mať k dodanému predmetu plnenia výhrady, vráti Poskytovateľovi jedno vyhotovenie akceptačného protokolu spolu s písomnou špecifikáciou výhrad/pripomienok k dodanému predmetu plnenia, a to najneskôr do 7 (siedmich) pracovných dní od predloženia akceptačného protokolu Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 3.5. Poskytovateľ je povinný odstrániť namietané výhrady, resp. zapracovať predložené pripomienky do 3 (troch) pracovných dní odo dňa doručenia písomných výhrad podľa bodu 3.4. tohto článku. V prípade, že vady budú rozsiahlejšieho charakteru, Zmluvné strany si môžu dohodnúť iný primeraný termín na ich odstránenie, nie však viac ako 30 dní odo dňa doručenia týchto výhrad Poskytovateľovi. Predmet plnenia sa bude v takomto prípade považovať za riadne dodaný až po tom, čo oprávnený zástupca Objednávateľa svojim podpisom na akceptačnom protokole potvrdí, že všetky ním vznesené výhrady/pripomienky podľa bodu 3.4. tohto článku boli riadne odstránené.
- 3.6. Márnym uplynutím sedemdnovej lehoty podľa bodu 3.4. tohto článku bez oznámenia výhrad/pripomienok voči dodanému predmetu plnenia sa bude mať za to, že Objednávateľ nemá k dodanému plneniu Zmluvy výhrady a toto akceptačné konanie sa bude považovať za ukončené.
- 3.7. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy prostredníctvom Osoby oprávnenej rokovať vo veciach technických, vymenovať osoby oprávnené podpisovať akceptačné protokoly.

IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za poskytovanie Servisných služieb podľa Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov nasledovne:
- 4.1.1. Služba systémovej podpory v zmysle čl. II, bodu 2.1.1. tejto Zmluvy vo výške 1.950,- eur bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 360,- eur a spolu s DPH 2.340,- eur (slovom: dvetisícristoštyridsať eur s DPH) za každý mesiac poskytovania služby; táto cena vychádza z hodinovej sadzby vo výške 78,- eur bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 15,60 eur a spolu s DPH 93,60 eur (slovom deväťdesiattri eur šesťdesiat centov s DPH) za každú človekohodinu poskytovania služby,
- 4.1.2. Služba aplikačnej podpory v zmysle čl. II, bodu 2.1.2. tejto Zmluvy vo výške 78,- eur bez DPH, DPH 20% predstavuje hodnotu 15,60 eur a spolu s DPH 93,60 eur (slovom deväťdesiattri eur šesťdesiat centov s DPH) za každú človekohodinu poskytovania služby.

- 4.2. Cena za poskytnutie Servisných služieb v zmysle tejto Zmluvy je konečná a nie je možné ju zvýšiť. V cene za poskytnutie Servisných služieb sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb v zmysle tejto Zmluvy. DPH bude k cene účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
- 4.3. Cena za Servisné služby podľa čl. IV. bodu 4.1. Zmluvy bude fakturovaná nasledovne:
- 4.3.1. Služby systémovej podpory podľa čl. II, bodu 2.1.1. budú fakturované mesačne, a to najneskôr do 15 kalendárnych dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované, a to vo výške podľa bodu 4.1.1. Zoznam poskytnutých služieb akceptovaný Objednávateľom tvorí prílohu faktúry,
 - 4.3.2. Služby aplikačnej podpory podľa čl. II, bodu 2.1.2. budú fakturované mesačne, a to najneskôr do 15 kalendárnych dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované vo výške podľa skutočne odpracovaných kapacít, pričom prílohou faktúry bude akceptačný protokol podpísaný oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra musí obsahovať všetky náležitosti určené zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a to najmä:
- a) názov a sídlo Poskytovateľa, názov a sídlo Objednávateľa,
 - b) označenie faktúry a jej číslo,
 - c) registračné číslo a dátum podpisu Zmluvy,
 - d) predmet plnenia (podrobná špecifikácia služieb) a deň jeho splnenia,
 - e) dátum vyhotovenia a lehotu splatnosti faktúry,
 - f) označenie banky a číslo bankového účtu Objednávateľa v tvare IBAN,
 - g) označenie banky a číslo bankového účtu Poskytovateľa v tvare IBAN,
 - h) jednotkovú a celkovú fakturovanú cenu a náležitosti pre účely DPH,
 - i) podpis oprávnenej osoby a odtlačok pečiatky Poskytovateľa,
 - j) prílohy požadované Objednávateľom.
- 4.5. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, Objednávateľ je oprávnený v lehote siedmych (7) pracovných dní od jej riadneho doručenia vrátiť ju Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi. Po túto dobu nie je Objednávateľ v omeškaní a Poskytovateľ nemá nárok na úrok z omeškania v zmysle bodu 8.4. tejto Zmluvy.
- 4.6. Lehota splatnosti faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa riadneho doručenia faktúry Objednávateľovi. Úhrada bude vykonaná formou bezhotovostného platobného styku na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
- 4.7. Faktúru je nevyhnutné doručiť osobne do podateľne Objednávateľa alebo zaslať doporučené v obálke označenej slovom „FAKTÚRA“.

V. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi Servisné služby podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením záväzku, alebo jeho časti vyplývajúceho z tejto Zmluvy tretiu stranu (subdodávateľa), má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie záväzku, ako aj za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby tieto záväzky plnil sám.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na poskytovanie Servisných služieb podľa Zmluvy.
- 5.3. Poskytovateľ je Servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu výkonu danej Servisnej služby.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho pracovníci pri plnení tejto Zmluvy v objektoch Objednávateľa dodržiavali všeobecne záväzné právne predpisy súvisiace s ich činnosťou, najmä však právne predpisy upravujúce bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a interné predpisy a smernice Objednávateľa, s ktorými Objednávateľ Poskytovateľa oboznámil, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje do 10 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy doručiť Poskytovateľovi menný zoznam oprávnených zamestnancov Objednávateľa v zmysle predchádzajúcej vety.
- 5.5. Objednávateľ sa zaväzuje riadne zaplatiť za Servisné služby poskytované podľa tejto Zmluvy po ich riadnom dodaní (služby Systémovej podpory) alebo akceptácii (služby Aplikačnej podpory).
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať Poskytovateľovi písomne.
- 5.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu plnenia Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Objednávateľa s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu podkladov prevzatých od Objednávateľa, alebo pokynov daných mu Objednávateľom. V opačnom prípade Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré použitím nevhodných pokynov, alebo podkladov poskytnutých mu Objednávateľom vznikli, ibaže Poskytovateľ nemohol túto nevhodnosť zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo na ich nevhodnosť Objednávateľa upozornil a ten na ich použitie písomne trval.
- 5.8. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie Zmluvy, najmä zabezpečiť vstupy pracovníkov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov, poskytnúť sieťový prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom potrebným pre poskytovanie Servisných služieb, on-line spojenie cez sieť Internet.
- 5.9. Pokiaľ presun programov, ktoré sú výsledkom poskytovania Servisných služieb z testovacieho a vývojového prostredia na produkčné prostredie nie je realizovaný priamo pracovníkmi Poskytovateľa, je Objednávateľ zodpovedný za dodržanie doporučeného postupu inštalácie, pričom je Objednávateľ povinný o takomto úkone bezodkladne písomne informovať Poskytovateľa.

- 5.10. Objednávateľ dodané Servisné služby otestuje (ak to ich povaha umožňuje). Objednávateľ zodpovedá za otestovanie dodaných Servisných služieb.
- 5.11. Zmluvné strany budú pri realizácii predmetu plnenia Zmluvy postupovať v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami.
- 5.12. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Systému a plneniam dodaným podľa Zmluvy v rámci poskytovania Servisných služieb, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou. Právo Objednávateľa používať Systém v zmysle Zmluvnej dokumentácie (licencia) tým nie je dotknuté.
- 5.13. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi vzdialený prístup do informačných systémov Objednávateľa v potrebnom rozsahu (najmä do testovacieho a/alebo produkčného prostredia Systému) výlučne za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a za účelom poskytnutia Servisných služieb. Všetky náklady Poskytovateľa na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení sú zahrnuté v cene za poskytnutie Servisných služieb podľa čl. IV. tejto Zmluvy.

VI. Odstránenie vád

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu platnosti Zmluvy bezplatne a bez zbytočného odkladu odstráni vadu Servisných služieb za nižšie uvedených podmienok.
- 6.2. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie vád podľa bodu 6.1. Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď:
- a) vada preukázateľne vznikla neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa Zmluvy;
 - b) vada preukázateľne vznikla v dôsledku nepoužívania Systému alebo Servisných služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli doručené Objednávateľovi;
- 6.3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Systému alebo Servisnej služby. Pri dočasnom odstránení vady Poskytovateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi Objednávateľovi termín riadneho odstránenia vady.
- 6.4. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
- 6.5. Ak Poskytovateľ preukáže, že za vadu, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal nezodpovedá (nie je povinný odstrániť ju bezodplatne v zmysle Zmluvy), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi.
- 6.6. V ďalšom odstraňovaní vady je Poskytovateľ povinný pokračovať len na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie služby Aplikačnej podpory. Ak Objednávateľ nepožiadá Poskytovateľa o odstránenie takéhoto problému v rámci Aplikačnej podpory, Poskytovateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa ceny Aplikačnej podpory uvedenej v bode 4.1.2. tejto Zmluvy.

VII. Zodpovednosť za škody

- 7.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka.
- 7.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa, najmä porušením povinností podľa čl. V. tejto Zmluvy. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poskytovateľa, najmä porušením povinností podľa čl. V. tejto Zmluvy.
- 7.3. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

VIII. Sankcie

- 8.1. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Servisných služieb podľa čl. II, bodu 2.1.1. tejto Zmluvy požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,03 % z ceny poskytovania služby Systémovej podpory za jeden kalendárny mesiac podľa bodu 4.1.1. tejto Zmluvy za každý čo i len začatý kalendárny deň omeškania.
- 8.2. Objednávateľ je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľa s poskytnutím Servisných služieb podľa čl. II, bodu 2.1.2. tejto Zmluvy požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,03 % z ceny poskytovania služieb Aplikačnej podpory za každý čo i len začatý kalendárny deň, počas ktorého je Poskytovateľ v omeškaní s plnením.
- 8.3. Poskytovateľ však nie je v omeškaní podľa bodov 8.1. a 8.2. tejto Zmluvy, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené Objednávateľom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Objednávateľovi.
- 8.4. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý kalendárny deň omeškania. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry pokiaľ najneskôr v posledný deň jej splatnosti bude fakturovaná suma odpísaná z jeho účtu v prospech účtu Poskytovateľa.
- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie Objednávateľovi nevznikne, ak Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy.

IX. Ukončenie Zmluvy

- 9.1. Táto Zmluva zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená alebo vyčerpaním finančného limitu. Zmluvné strany môžu túto Zmluvu pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, ukončiť vzájomnou písomnou dohodou, odstúpením od Zmluvy, alebo výpoveďou. Od tejto Zmluvy možno písomne odstúpiť iba v prípadoch, ktoré ustanovuje táto Zmluva alebo príslušné všeobecne záväzné právne predpisy.
- 9.2. Každá Zmluvná strana môže Zmluvu vypovedať písomne bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 mesiace, začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 9.3. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu plnenia poskytnutého podľa tejto Zmluvy, ktoré bolo akceptované Objednávateľom, a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené plnenie nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.

9.4. Zmluvné strany môžu odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje:

- a) zo strany Poskytovateľa porušenie povinností podľa čl. V. bod 5.1. až 5.4. Zmluvy,
- b) zo strany Objednávateľa porušenie povinností podľa čl. V. bod 5.8. Zmluvy.

9.5. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy a výpoveď sa doručí druhej Zmluvnej strane doporučenou zásielkou na adresu sídla Zmluvnej strany. V prípade neúspešného doručenia uvedených písomností doporučenou listovou zásielkou sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia. Písomnosť sa bude považovať za riadne doručení aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať, pričom deň odmietnutia prevzatia zásielky sa bude považovať za deň doručenia.

X. Iné dojednania

- 10.1. V prípade, že bude výsledkom plnenia podľa tejto Zmluvy dielo v zmysle § 3 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení zákona č. 125/2016 (ďalej len „Autorský zákon“) Poskytovateľ sa zaväzuje v zmysle § 65 a nasl. Autorského zákona bezplatne udeliť Objednávateľovi vecne, miestne a časovo neobmedzenú, nevýhradnú, trvalú licenciu, obsahom ktorej bude nerušené a neobmedzené použitie diela, výstupov alebo ich častí odovzdaných v zmysle tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom známym v čase uzavretia tejto Zmluvy na účel vyplývajúci z tejto Zmluvy.
- 10.2. Objednávateľ bude oprávnený poskytovať sublicenciu na použitie diela v rozsahu udelennej licencie iným tretím osobám na základe osobitného súhlasu Poskytovateľa.
- 10.3. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkolvek súvislosti s touto Zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie Diela alebo jeho časti v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve;
 - b) 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
 - c) 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.
- 10.4. Cena za licenciu na používanie diela je zahrnutá v cene predmetu Zmluvy.

XI. Ochrana dôverných informácií a osobných údajov

11.1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých

zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. 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 so zákonom o ochrane osobných údajov.

- 11.2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo iných osôb, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 11.3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcóm Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu tejto Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 11.4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpísaním tejto Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 11.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 11.6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú dôverné informácie 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 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.
- 11.7. Poskytovateľ sa zaväzuje po ukončení zmluvného vzťahu vrátiť, previesť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup Objednávateľovi Servisných služieb alebo ich zničiť.

XII. Bezpečnosť

- 12.1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve.
- 12.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 12.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 12.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené

zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;

- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

- 12.5 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

XIII. Osobitné protikorupčné ustanovenia

- 13.1. Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať platné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu.
- 13.2. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa, ktorá je zverejnená na webovom sídle Objednávateľa na adrese: <https://www.mhsr.sk/ministerstvo/prevencia-korupcie>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
- 13.3. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy zároveň vyhlasuje, že:
- a) pozná znaky korupcie a korupčného správania,
 - b) zdrží sa akejkolvek 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 už uzavrel s Objednávateľom,
 - e) bezodkladne oznámi Objednávateľovi akékoľvek podozrenie z korupcie a poskytne súčinnosť pri preskúmvaní tohto oznámenia,
 - f) nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorý by mohol ovplyvniť realizáciu predmetu tejto Zmluvy s Objednávateľom.
- 13.4. Poskytovateľ sa podpisom tejto Zmluvy zaväzuje predchádzať korupcii v súvislosti s plnením predmetu, činnosťou alebo vzťahom vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to v zmysle Protikorupčnej doložky, ktorá je prílohou tejto Zmluvy a je jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 13.5. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj z dôvodov uvedených v Protikorupčnej doložke, ktorá je prílohou tejto Zmluvy.

XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy.
- 14.2. Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch: štyri pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.
- 14.3. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto Zmluva je povinne zverejňovaná zmluva v súlade s § 5a 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.
- 14.4. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 14.5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 14.6. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 14.7. Ak v Zmluve nie je výslovne stanovené inak, Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán (dodatkom).
- 14.8. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne bezodkladne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
- 14.9. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 14.10. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy prechádza na Objednávateľa až po zaplatení jeho celej ceny.
- 14.11. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.
- 14.12. Poskytovateľ sa zaväzuje po ukončení zmluvného vzťahu udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzky informačného systému na Objednávateľa.

XV. Prílohy

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č. 1 – Detailná špecifikácia Servisných služieb;

Príloha č. 2 – Systémová podpora;

Príloha č. 3 – Aplikačná podpora;

Príloha č. 4 – Formuláre;

Príloha č. 5 – Protikorupčná doložka;

Objednávateľ:

v Bratislave dňa

Poskytovateľ:

v Bratislave dňa

Podpis: _____ Podpis: _____

Meno: Ing. Ondrej Varačka

Funkcia GTSÚ

Meno: Ing. Andrej Petrovaj

Funkcia podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

Názov: SLA - Informačný systém na sledovanie a evidenciu úloh uložených ministromi hospodárstva SR uzneseniami vlády SR

DETAILNÁ ŠPECIFIKÁCIA SERVISNÝCH SLUŽIEB;

1. Poskytovateľ poskytuje Servisné služby len na Plnenia uvedené v Zmluve, ktoré boli riadne prevzaté akceptačnými protokolmi Objednávateľom ku dňu začatia poskytovania služieb. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do Plnenia, ak nie je tak výslovne uvedené v Zmluve.
2. **SYSTÉMOVÁ PODPORA** predstavuje poskytnutie nasledovných Servisných služieb:
 - 2.1. **SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ**
 - 2.1.1. Služba HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ je podpora Objednávateľa pri používaní Plnenia **v čase od 09:00 do 16:00** v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).
 - 2.1.2. Služba je poskytovaná prostredníctvom systému na správu požiadaviek.
 - 2.1.3. Počas poskytovania Servisných služieb je Poskytovateľ povinný po zaevidovaní hlásenia vady začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytnúť Objednávateľovi náhradné riešenie.
 - 2.1.4. Servisný zásah
 - 2.1.4.1. Servisný zásah je činnosť Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa Poskytovateľa v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.
 - 2.1.4.2. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia a funkčné riešenie bolo overené Objednávateľom.
 - 2.2. **HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA**
 - 2.2.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA poskytuje Poskytovateľ podporu Objednávateľovi pri používaní Plnenia v Pracovných dňoch od 09:00 do 16:00. V rámci tejto služby Poskytovateľ poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Plnenia.
 - 2.2.1.1. Služba je poskytovaná štandardne prostredníctvom elektronického systému na správu požiadaviek.

- 2.2.1.2. Službu HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA môžu využívať len Objednávateľom určené oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Objednávateľ a do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle emailom osobe Poskytovateľovi, ktorá je určená na rokovanie v technických veciach v Zmluve. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je rovnakým spôsobom Objednávateľ povinný zaslať aktualizovaný zoznam Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná nasledujúcim pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
- 2.2.1.3. Objednávateľ do 5 dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Objednávateľ povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná nasledujúcim pracovným dňom od doručenia oznámenia spoločnosti Poskytovateľ.

3. APLIKAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA POSKYTOVATEĽA rieši požiadavky Objednávateľa na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa Zmluvy.

- 3.1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena“) je služba v rámci, ktorej Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa zadanej do systému na správu požiadaviek a po schválení oboma Zmluvnými stranami dodá Objednávateľovi:
- a) novú funkcionalitu Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
 - b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa Zmluvy.
- 3.2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 40 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu v zmysle prílohy č. 4 – Formuláre tejto Zmluvy. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 3.3. Objednávateľ je v požiadavke povinný zadefinovať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadanie musí byť písomné a musí obsahovať:
- a) zdôvodnenie požiadavky, t. j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - b) cieľ nového riešenia, t. j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť;
 - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality.

- 3.4. Poskytovateľ po prevzatí požiadavky na zmenu od Objednávateľa doplní do dokumentu Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“) podrobný návrh riešenia popisujúci všetky zmeny v Plnení, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Objednávateľa vrátane nadväzujúcich zmien v Plnení vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu Zmeny, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu (Požiadavka na zmenu).
- 3.5. V prípade Zmeny Plnenia Poskytovateľ spolu so Zmenou dodá Objednávateľovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
- 3.6. Prebratie Zmeny sa uskutočňuje prostredníctvom systému na správu požiadaviek.
- 3.7. Akceptácia Zmeny sa uskutočňuje podpisom Akceptačného protokolu v zmysle prílohy č. 4 – Formuláre tejto Zmluvy.

4. RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 4.1. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si Zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu:

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Objednávateľ	Poskytovateľ
1. stupeň	Mário Sellár, mario.sellar@mhsrc.sk	Róbert Janáček, robert.janacek@stengl.sk
2. stupeň	Tomáš Borkovič, tomas.borkovic@mhsrc.sk	Andrej Petrovaj, andrej.petrovaj@stengl.sk

5. KOMUNIKÁCIA

- 5.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek. Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie Servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
- 5.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávateľ oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
 - a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek,
 - b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
 - c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek, ku ktorej požaduje informácie.
- 5.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek požiadavky na Servisné služby Objednávateľ zadá e-mailom dovtedy, kým nebude dostupnosť systému

na správu požiadaviek obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie Servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

6. RIEŠENIE VÁD V RÁMCI APLIKAČNEJ PODPORY

- 6.1. Doba odozvy je doba, v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie Vady Plnenia.
- 6.2. Doba riešenia je predpokladaná doba, v ktorej Poskytovateľ Vadu Plnenia odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze Vady.

VADA	PRIORITA	Doba odozvy	Doba dodania opravy
KATEGÓRIE A	veľmi vysoká	Do 4** hod	2 prac. dni
KATEGÓRIE B	vysoká	8** hod	5 prac. dni
KATEGÓRIE C	normálna	16** hod	10 prac. dní

** uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby HOT-LINE POHOTOVOSŤ

7. Poskytovateľ je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.
8. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.
9. Poskytovaním Servisných služieb nevznikajú Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve.
10. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Požiadavky na zmenu je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich akceptácii.

11. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVA NIA (len počas pracovných dní)	SYSTÉM PRE SPRÁVU POŽIADAVI EK	EMAIL	TELEFONICKY
SLUŽBA HOT- LINE – POHOTOVOSŤ	9.00 – 16.00	požadované	požadované	požadované
SLUŽBA HOT- LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	požadované	požadované	požadované
APLIKAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	požadované	požadované	požadované

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb**Systémová podpora**

Systémová podpora Plnenia zahŕňa nasledujúce služby, vykonávané v rámci paušálu:

Hot-line POSKYTOVATEĽ - pohotovosť aplikačný softvér/systém
Kontrola logov *
Kontrola zálohovania *
Vynútené konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie
Projektové riadenie
Konzultácie pre pracovníkov Objednávateľa
Komplexné testovanie aplikácie (napr. pred updatom)
Úprava dokumentácie
Inštalácia update-ov aplikácie
Podpora pri zabezpečení prevádzky rozhrania voči centrálnemu systému ÚV SR
Asistencia pri úprave, uprade alebo patchovaní IT prostredia *
Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia *

* rozsah aktivít je vykonávaný podľa pokynov správcu informačného systému Poskytovateľa

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb**APLIKAČNÁ PODPORA**

Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Požiadavky na zmeny
Požiadavky na úpravy
Ďalší rozvoj
Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien
Konzultácie pre riešiteľov iných IS
Dodatočné konverzie údajov z iných systémov a ich kontrola
Zaškolenia pracovníkov Objednávateľa
Aktualizácia dokumentácie
Testovanie jednotlivých Zmien aplikácie
Projektové riadenie
Dátová podpora – zabezpečenie činnosti súvisiacej s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát

Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb

FORMULÁRE

1. POŽIADAVKA NA ZMENU

Požiadavka na zmenu – č. xxx

Objednávateľ	
Produkt	

Stručný popis funkcionality

Zadanie Objednávateľa: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Objednávateľ)

Zadanie:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			

Požadovaný termín vyjadrenia Poskytovateľa

Predbežný termín plnenia

Návrh riešenia požiadavky Poskytovateľom:

(vyplní Poskytovateľ)

Návrh riešenia:	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval			
Schválil			
Prevzal			

Záväzné vyjadrenie Poskytovateľa:

Dátum dodania návrhu riešenia	
Termín realizácie	
Počet človekohodín	Analýza: Návrh: Implementácia: Testovanie: Dokumentácia: Školenia: Nasadenie (inštalácia): Projektový manažment:
Zodpovedný zástupca zo strany Poskytovateľa	
Maximálna cenová kalkulácia bez DPH	

Záväzné vyjadrenie Objednávateľa

Dátum vyjadrenia – objednania	
Zodpovedný zástupca zo strany Objednávateľa	

Objednávateľ akceptuje ponuku Poskytovateľa.

zodpovedný zástupca
za Objednávateľa

zodpovedný zástupca
za Poskytovateľa

2. AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

VZOR AKCEPTAČNÉHO PROTOKOLU

k Zmluve o poskytovaní servisných služieb č. zo dňa
(ďalej len „Zmluva“)

1. Základné údaje

Predmet plnenia podľa Čl. II. Zmluvy

Preberajúci: Ministerstvo hospodárstva SR, Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava
(Objednávateľ)

Zodpovedný: (preberajúci poverený Objednávateľom)

Odovzdávajúci:

.....(Poskytovateľ)

Zodpovedný:(odovzdávajúci poverený Poskytovateľom)

2. Predmet

- A. Týmto akceptačným protokolom Poskytovateľ v súlade s článkom III. bod 3.3 Zmluvy odovzdáva Objednávateľovi plnenie/výstupy v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve.

Predmet plnenia/výstupy: špecifikovať

.....
.....

Za Poskytovateľa:

meno priezvisko

Dátum:

podpis

Objednávateľ týmto potvrdzuje, že prevzal vyššie špecifikované plnenie/výstupy od Poskytovateľa a konštatuje, že plnenie/výstupy **bolo/nebolo *** dodané včas.

Za Objednávateľa:

meno priezvisko

Dátum:

podpis

- B.** Objednávateľ konštatuje, že vyššie špecifikované plnenie/výstupy **bolo/nebolo*** dodané riadne, v súlade s požiadavkami uvedenými v Zmluve.

Špecifikácia výhrad k dodanému plneniu/výstupom:

.....
.....
.....

Za Objednávateľa:

meno priezvisko

Dátum:

podpis

3. Potvrdenie prevzatia riadne dodaného predmetu plnenia/výstupov po odstránení väd

- A.** Poskytovateľ týmto v súlade s článkom III. bod 3.5. Zmluvy odovzdáva Objednávateľovi predmet plnenia/výstupy po odstránení väd.

Za Poskytovateľa:

meno priezvisko

Dátum:

podpis

- B.** Objednávateľ týmto v súlade s článkom III. bod 3.5. Zmluvy preberá od Poskytovateľa predmet plnenia/výstupy po odstránení väd a potvrdzuje, že všetky ním vznesené výhrady boli riadne odstránené.

Za Objednávateľa:

meno priezvisko

Dátum:

podpis

*Nehodiace sa prečiarknuť

Príloha č. 5 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb**PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA**

V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje, že:

- a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkol'vek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukol'vek 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 Zmluvy,
- b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákol'vek 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 Zmluvy 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 na protikorupčnú linku Objednávateľa, ktorá je zverejnená na webovom sídle Objednávateľa na adrese <https://www.mhsr.sk/ministerstvo/prevenicia-korupcie>,
- c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokol'vek 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 Zmluvy,
- d) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľalo na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy, 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 ponúkание, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, 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. V súlade s Protikorupčnou politikou SR a Dohovorom Organizácie Spojených národov proti korupcii sa pod pojmom korupcia 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.