

Zmluva o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému

podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, (ďalej len „Zmluva“)

medzi

Objednávateľ:

Názov organizácie:	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Sídlo:	Kollárova 8, 917 02 Trnava
Adresa na doručovanie:	Pribinova 25, P.O. BOX 5, 810 08 Bratislava
IČO:	42156424
DIČ:	2022736287
IČ DPH:	SK202273628
Štatutárny zástupca:	Ing. Ľubomír Mindek – generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN Číslo účtu:	SK63 8180 0000 0070 0062 0770

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno:	GlobalTel, a.s.
Sídlo:	Landererova 12, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
Štatutárny orgán/Zastúpený:	Ing. Miroslav Strečanský, predseda predstavenstva Ing. Jozef Chamraz, MBA, člen predstavenstva
IČO:	35 778 199
Zapísaný v:	v Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vl. č. 2321/B
DIČ:	2020255677
IČ DPH:	SK2020255677
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
IBAN Číslo účtu:	SK4111000000002622106773

(**Objednávateľ** a **Poskytovateľ** spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Objednávateľ je príspevková organizácia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, (ďalej len „ministerstvo“), zriadená Zriaďovacou listinou v znení jej Dodatkov. V zmysle čl. II. ods. 2) písm. d), písm. n) a písm. w) Zriaďovacej listiny, ako aj v zmysle čl. III. písm. f), písm. o) a písm. ae) Štatútu, Objednávateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy a spoločných modulov, plnenie úloh určených ministrom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva. Na základe Zriaďovacej listiny a Štatútu je teda Objednávateľ oprávnený prevádzkovať informačný systém v rozsahu oprávnení správcu, ktorým je ministerstvo.
- 1.2. Poskytovateľ je obchodná spoločnosť s predmetom činnosti počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov alebo ekvivalentné činnosti. Poskytovateľ je odborne a technicky plne spôsobilý zabezpečovať pre Objednávateľa Služby podpory a údržby informačného systému za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 1.3. Objednávateľ, ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie 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“), a to na obstaranie zákazky s názvom: **„Notifikácie v kontexte životných situácií – Centrálny notifikačný modul“**, s Opisom predmetu zákazky, ktorý tvoril prílohu č. 1 návrhu zmluvy o dielo, súťažných podkladov v danom verejnom obstarávaní. Predmetné verejné obstarávanie bolo vyhlásené oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 184/2024 dňa 17.09.2024 pod značkou 22962 – MSS (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
- 1.4. Poskytovateľ, v zmysle Zákona o verejnom obstarávaní predložil svoju ponuku vo Verejnom obstarávaní, ktorou deklaroval záujem na splnení sledovaného cieľa a za týmto účelom aj záujem predmet Verejného obstarávania zrealizovať. Na základe predloženej ponuky bol Poskytovateľ vyhodnotený ako úspešný uchádzač vo Verejnom obstarávaní.
- 1.5. Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania Služieb podpory a údržby pre **„Notifikácie v kontexte životných situácií – Centrálny notifikačný modul“** v parametroch, kvalite a úrovni poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 2 Zmluvy, s názvom „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“, ako aj súvisiacich služieb v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 1.6. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení.

2. DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

- 2.1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy. Pokiaľ nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak, pojmy s veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v definícii tohto článku Zmluvy.
 - a) **„Akceptačné testy“** zahŕňajú funkčné testy, systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné testy, užívateľské akceptačné testy a regresné testy.
 - b) **„Aplikačné programové vybavenie“** alebo skrátené **„APV“** znamená akýkoľvek počítačový program/software alebo iné upravené alebo spracované autorské dielo.

- c) **„Bezpečnostný incident“** - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť, (t. j. 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, ale aj nemusí, prebiehať súčasne s Incidentom.

Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o riešení Incidentu Kategórie A, a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS, alebo ak nedosahuje intenzitu Incidentu Kategórie A (Kritického incidentu).

- d) **„Biznis Služba“** - je schválená a dodávaná funkcionálna IS, podľa aktuálneho katalógu služieb vedeného v META IS, ktorá sa poskytuje používateľom (konzumentom služieb) IS ako služba. Biznis Služby sú bližšie definované v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy.
- e) **„Človekoden“** alebo **„ČD“** jeden Človekoden je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcom 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých Človekohodín.
- f) **„Človekohodina“** alebo **„ČH“** jedna Človekohodina je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 60 minút, t.j. 1 hod. vykonávania pracovných činností.
- g) **„Databáza známych chýb (Known Error Database. - KEDB)“** – je databáza, ktorá obsahuje záznamy všetkých Známych chýb, ich detailov a k nim nájdené náhradné alebo fixné riešenie.
- h) **„Deň sprevádzkovania služby“** je deň, v ktorom je Služba, ktorá úspešne prešla Akceptačným testovaním, pripravená na použitie Objednávateľom.
- i) **„Dielo“** alebo **„časť Diela“** - je ucelené riešenie, ktorého súčasťou je zdrojový kód, softvér alebo počítačový program, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený alebo spracovaný, alebo upravený pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy a spĺňa všetky znaky pre Spracované dielo. Súčasťou Diela je aj dokumentácia a s ňou súvisiace výstupy aktivity, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s Plnením v zmysle tejto Zmluvy.
- j) **„Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“** je časť Zmluvy, ktorá stanovuje požadované Úrovne poskytovania Služieb Poskytovateľa a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA), pričom na účely tejto Zmluvy je bližšie upravená v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- k) **„Dokumentácia“** - dokumentáciou sa rozumie technická, vývojová, prevádzková, užívateľská a iná dokumentácia, ktorá vyplýva z ustanovení tejto Zmluvy alebo ktorá čo i len sčasti súvisí s dodaným poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy.
- l) **„Dopad“** – je miera vplyvu Incidentu, Problému alebo zmeny na procesy organizácie Poskytovateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.
- M) **„Funkčné vlastnosti IS/služby (Functional capabilities)“** sa týkajú toho, „čo má softvér robiť“. Definujú konkrétne správanie alebo funkcie, ktoré systém musí poskytovať.

- n) **„Nefunkčné vlastnosti IS/služby (Non-functional capabilities)“** sú vlastnosti a schopnosti IS/IT služieb, ktoré nie sú priamo spojené s funkčnou stránkou IS/služby, ale súvisia so spôsobom, akým IS/služba funguje, ako napríklad spoľahlivosť, dostupnosť, výkon, bezpečnosť, škálovateľnosť či udržiavateľnosť.
- o) **„Hardvér“** alebo skrátené **„HW“** je hardvérový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia; HW samostatne nie je výsledkom tvorivej duševnej činnosti.
- p) **„Incident“** je akákoľvek udalosť v IS, ľubovoľnom z jeho komponentov, alebo Biznis službe, pri ktorej dôjde k neplánovanému prerušeniu prevádzky, degradácii výkonu alebo narušeniu Funkčných a Nefunkčných vlastností IS ako celku, jeho komponentov alebo jednotlivých Biznis služieb, pričom:
 - i) **„Incident Kritický (Incident Kategórie A)“** - je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS alebo Biznis služby ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu časť IS alebo Biznis služby, alebo výpadkom časti IS, ktorá obmedzuje použitie IS alebo Biznis služby v podstatnom rozsahu. Spôsobuje úplnú nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie prevádzkyschopnosti, zásadnú degradáciu výkonnosti alebo funkcionality IS alebo Biznis služby; pre vylúčenie pochybností pod Incident Kategórie A spadajú aj prípady, keď nie je možné zabezpečiť pre Objednávateľa činnosti alebo poskytovanie služieb spojených s prevádzkou IS pri plnení si povinností v zmysle platnej legislatívy.
 - ii) **„Incident Závažný (Incident Kategórie B)“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS alebo Biznis služby, funkčností IS alebo Biznis služby z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočné obmedzenie funkcionality alebo čiastočnú degradáciu výkonnosti IS alebo Biznis služby.
 - iii) **„Incident Nekritický (C)“** - je incident, ktorý sa týka individuálnej nedostupnosti služby pre jedného Používateľa alebo ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS alebo Biznis služby, jeho funkčností, pričom neobmedzuje používanie IS alebo Biznis služby ako celku alebo ich podstatných častí.
- q) **„Informačný systém“** alebo **„IS“** informačný systém je softvér pozostávajúci z APV, API rozhraní, integračných, webových, cloudových a iných aplikačných služieb, pre ktorý Poskytovateľ poskytuje Služby v rozsahu a za podmienok podľa tejto Zmluvy.
- r) **„Konfiguračná databáza (CMDB)“** je databáza používaná na ukladanie informácií o všetkých komponentoch IT infraštruktúry, softvéru a služieb, ktoré sú riadené organizáciou. Tieto komponenty sú označované ako Konfiguračné položky a Konfiguračná databáza zaznamenáva ich atribúty, vzájomné vzťahy a závislosti.
- s) **„Konfiguračná položka (CI)“** je reprezentácia (záznam o) komponente IT infraštruktúry, softvéru alebo služby v Konfiguračnej databáze, ktorá zaznamenáva vo forme atribútov kľúčové Funkčné a Nefunkčné vlastnosti komponentu.
- t) **„Konzultácie a školenia“** - ide o Objednávateľom vyžiadanú službu, alebo odbornú činnosť špecialistov Poskytovateľa
- u) **„L1 úroveň podpory“** - je prvá úroveň kontaktu a podpory používateľa IS alebo Biznis služieb. Táto úroveň je zameraná na riešenie najčastejších a rutinne riešených Incidentov, Požiadaviek na služby a Zmenových požiadaviek. Úroveň L1 podpory je vykonávaná pracovníkmi Objednávateľa.

- v) **„L2 úroveň podpory“** – je príslušná riešiteľská skupina, alebo riešiteľ za špecifickú oblasť (správa IT infraštruktúry, správa IT aplikácií, správa dát, ...) určená na riešenie požiadaviek a Incidentov, ktoré nevie úroveň L1 vyriešiť. Úroveň L2 je vykonávaná Pracovníkmi Objednávateľa.
- w) **„L3 úroveň podpory“** - vykonáva riešiteľská skupina Poskytovateľa, ktorá rieši požiadavky a Incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.
- x) **„Meracie obdobie“** je neprerušované obdobie, po ktoré prebieha meranie každej z Úrovní poskytovania služieb podľa parametrov stanovených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Dĺžka Meracieho obdobia je stanovená vždy jednotlivo pre každú z meraných Úrovní poskytovania služieb v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy a pokiaľ nie je uvedené inak, je jeden mesiac.
- y) **„Modul“** je samostatná časť IS.
- z) **„Monitorovací nástroj“** - je softvér pre monitorovanie prevádzky IS.
- aa) **„Náhradné riešenie (work-around)“** – je spôsob alebo súbor opatrení na odstránenie Incidentu, ktorý dokáže buď dočasne eliminovať alebo znížiť na Objednávateľom akceptovateľnú úroveň, nepriaznivý dopad Incidentu, a to bez odhalenia a odstránenia koreňovej príčiny Incidentu.
- bb) **„Núdzová zmena (Emergency change)“** je zmena vo Funkčných alebo Nefunkčných vlastnostiach IS, ktorá musí byť implementovaná čo najrýchlejšie, aby sa vyriešila kritická situácia, ktorá môže vážne ovplyvniť prevádzku alebo bezpečnosť IS. Pre nasadenie Núdzovej zmeny sa uplatňuje osobitný postup, ktorý je výnimkou zo štandardných postupov Procesu riadenia zmien.
- cc) **„Objednávka“** je právny úkon Objednávateľa v písomnej forme, ktorým si Objednávateľ u Poskytovateľa objednáva konkrétne v objednávke špecifikované Služby podľa ods. 5.3 podľa tejto Zmluvy.
- dd) **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** - je zástupca Objednávateľa, pričom identifikačné údaje zástupcov Objednávateľa, vrátane rozsahu ich oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- ee) **„Oprávnená osoba Poskytovateľa“** - je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- ff) **„Oprávnený užívateľ“** – je subjekt vykonávajúci majetkové práva k autorskému dielu, nadobúdateľ licencie, resp. sublicencie, nájomca alebo osoba oprávnená použiť/prevádzkovať počítačový program, Modul, Informačný systém, alebo APV menom niekoho z vyššie uvedených, a to v rozsahu a spôsobom, na ktorý bola licencia udelená nadobúdateľovi licencie, resp. sublicencie. .
- gg) **„Plánovaná Doba dostupnosti Služby“** je plánovaný časový interval v priebehu kalendárneho dňa, v ktorom má Poskytovateľ poskytnúť Základné služby podľa tejto Zmluvy v súlade Úrovnami poskytovania služieb uvedenými v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy pre jednotlivé Biznis služby, Plánovaná Doba dostupnosti je spravidla totožná s plánovanou dobou dostupnosti Biznis služby, ktorú Objednávateľ poskytuje
- hh) **„Celková plánovaná Doba dostupnosti služby“** za príslušné Meracie obdobie je súčtom Plánovanej Dostupnosti služby za všetky kalendárne dni príslušného Meracieho obdobia.

- ii) **„Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby“** pre Biznis službu je vyjadrená ako percentuálna hodnota Celkovej plánovanej Doby dostupnosti služby v príslušnom Meracom období. Ak skutočná Celková plánovaná Doba dostupnosti služby v príslušnom Meracom období poklesne pod hodnotu Minimálnej celkovej plánovanej doby dostupnosti služby, uplatní sa postup podľa ods. 16.3.a) Zmluvy
- jj) **„Prevádzkové prostredie“** – sú prostredia IS, na ktorých sa poskytuje Plnenie podľa tejto Zmluvy. Prevádzkovými prostrediami sa rozumejú:
 - i. **Produkčné prostredie** je reálne prostredie, v ktorom beží IS a priamo obsluhuje koncových používateľov resp. iných konzumentov (cez integračné rozhrania) služieb IS alebo Biznis služieb.
 - ii. **Predprodukčné prostredia** sú prostredia využívané najmä pre realizáciu testov a školenia konzumentov služieb IS a Biznis služieb. Príkladmi sú testovacie prostredie, prostredie pre realizáciu akceptačného konania, školiace prostredie ap.
- kk) **„Plnenie“** je záväzok, vykonávaný povinnou Zmluvnou stranou na základe a za podmienok podľa tejto Zmluvy a jej príloh.
- ll) **„Používateľ“** - je rola priamo využívajúca časť funkcionality alebo plnú funkcionality jednej alebo viacerých Biznis služieb poskytovaných IS, ktorého prevádzka, podpora a údržba IS sú predmetom služieb podľa tejto Zmluvy
- mm) **„Požiadavka na zmenu“** alebo **„Zmenová požiadavka“** - predstavuje požiadavku na inštaláciu, konfiguráciu a nasadenie nového Modulu alebo jeho časti, funkcionality alebo akéhokoľvek iného rozšírenia Informačného systému, vrátane zmeny príslušných nastavení Informačného systému. Pre vylúčenie pochybností platí, že Požiadavkou na zmenu sa rozumie aj rozvoj novej alebo zmena existujúcej funkcionality APV.
- nn) **„Pracovník Objednávateľa“** fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Objednávateľ vykonáva Služby a prostredníctvom ktorých Objednávateľ poskytuje služby Rozvoja Informačného systému. Tieto osoby musia byť dostatočne zaškolené, odborne zdatné a skúsené na činnosti, ktorými boli poverené.
- oo) **„Pracovník Poskytovateľa“** fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ plní alebo bude plniť pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, dostatočne vyškolené, odborne a kvalifikačne spôsobilé, s adekvátnymi skúsenosťami na poskytnutie Plnení. Uvedené sa rovnako vzťahuje aj na osoby plniace úlohy ako subdodávateľ Poskytovateľa pri poskytovaní Plnení.
- pp) **„Preexistenčný zdrojový kód“** - je zdrojový kód každého SW, resp. počítačového programu, ktorý nebol vyvinutý/vytvorený Poskytovateľom na základe alebo v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy.
- qq) **„Prevádzkový manažér Objednávateľa“** je primárnym komunikačným a riadiacim kontaktom za stranu Objednávateľa pre komunikáciu s Poskytovateľom, koordináciu a riadenie súčinnosti Objednávateľa pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy. Jeho právomoci a zodpovednosti sú podrobne popísané v Prílohe č. 8,,
- rr) **„Prevádzkový manažér Poskytovateľa“** je primárnym komunikačným a riadiacim kontaktom za stranu Poskytovateľa, zodpovedným za poskytovanie služieb, meranie a vyhodnocovanie úrovni služieb, rozvoj služieb.
- ss) **„Problém“** - znamená príčinu jedného alebo viacerých Incidentov alebo príčinu možného vzniku Incidentu, pričom:

- i. **„Problém Kritický (Problém Kategórie A)“** - je Problém, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie A (Kritický Incident). Za Problém Kategórie A môže byť považovaná aj kombinácia viacerých Problémov Kategórie B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môže byť dokázané, že takéto kombinované Problémy majú rovnaký negatívny Dopad, ako Problém Kategórie A.
 - ii. **„Problém Závažný (Problém Kategórie B)“** - je Problém, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie B (Závažný Incident).
 - iii. **„Problém Nekritický (C)“** - je Problém, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie C (Nekritický Incident).
- tt) „Service Desk nástroj“** - je softvér vo vlastníctve alebo správe Objednávateľa, ktorý slúži najmä na:
- i. zaznamenávanie a správu Incidentov, Problémov, Objednávok a Zmenových požiadaviek, vrátane sledovania stavu ich riešenia
 - ii. vytváranie a správu Konfigurácií a Konfiguračnej databázy pre IS a Biznis služby
 - iii. evidenciu a správu znalostí, súvisiacich s prevádzkou IS a Biznis služieb.
 - iv. meranie úrovni poskytovaných Služieb
- uu) „Služby“** alebo **„Služby podpory a údržby IS“** sú činnosti, ktoré Poskytovateľ vykonáva pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy. Poskytovateľ poskytuje Služby ako Základné služby, Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania, pričom:
- i. **„Základné služby“** sú Služby podpory a údržby IS, ktoré sú poskytované priebežne, kontinuálne počas platnosti Zmluvy a ktoré predovšetkým, ale nie len zabezpečujú podporu a údržbu IS a súvisiacich Biznis služieb v súlade s popisom Služieb uvedeným v Prílohe č. 1 Zmluvy a v rozsahu a Úrovni poskytovaných Služieb uvedených v Prílohe č. 2 Zmluvy.
 - ii. **„Služby na vyžiadanie“** sú Služby podpory a údržby IS, ktoré sa poskytujú v osobitnom režime, na základe Objednávok Objednávateľa na konkrétnu Službu na vyžiadanie, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a v súlade s popisom Služieb uvedeným v Prílohe č. 1 Zmluvy.
 - iii. **„Služby odovzdania“** sú služby, ktoré je Poskytovateľ zaviazaný poskytovať pri ukončení platnosti tejto Zmluvy s cieľom zabezpečiť hladký prechod prevádzky, podpory prevádzky a súvisiacich znalostí na Objednávateľa alebo na ním určeného iného poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- vv) „Softvér“** alebo skrátené **„SW“** - je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov, a tvorí súčasť IS vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov.
- ww) „Spracované dielo“** – nové autorské dielo, ktoré vzniká spracovaním už existujúceho diela, ak je jedinečným výsledkom tvorivej duševnej činnosti autora, ktoré je vnímateľné zmyslami, bez ohľadu na jeho podobu, obsah, kvalitu, účel, formu jeho vyjadrenia, pričom autorské práva k pôvodnému dielu, ktoré je predmetom spracovania, zostávajú zachované. Pre vylúčenie pochybnosti platí, že nie každým spracovaním vzniká nové autorské dielo.
- xx) „Softvérová konfigurácia IS“** je súbor všetkých softvérových komponentov IS, ako sú APV, kontajnerizačná platforma, systémový softvér, databázový software, API rozhrania, integračné nástroje, web služby, cloudové služby a iné aplikačné služby Objednávateľa,

Poskytovateľa alebo tretích strán, ktoré sú súčasťou funkcionality IS. Softvérová konfigurácia IS bude udržiavaná v Konfiguračnej databáze Service Desk nástroja, kde každému softvérovému komponentu IS bude priradená Konfiguračná položka a budú vytvorené a aktualizované vzťahy a závislosti medzi jednotlivými Konfiguračnými položkami.

- yy) **„SW tretej strany“** je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré nebolo vyvinuté, resp. nebolo vytvorené na základe tejto Zmluvy, pričom môže byť bežne obchodne dostupné, alebo nemusí byť voľne dostupné, alebo môže ísť o open source (tzn. preexistenty softvér).
- zz) **„UPVS“ alebo „Ústredný portál verejnej správy“** je informačný systém, ktorý zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. UPVS zahŕňa digitálny obsah vo forme podporných informácií na využitie služby a samotné poskytovanie elektronických služieb.
- aaa) **„Úroveň poskytovania služby“ alebo „Úroveň poskytovania služieb“** je každá z úrovní výkonnosti, ktoré patria k Službe alebo jej časti ako je uvedené v Prílohe č. 2.
- bbb) **„Známa chyba“** – je identifikovaná základná príčina Incidentu a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.
- ccc) **„Zmluva o dielo“** – je zmluva č. 2200-2025/228-398 uzatvorená medzi Objednávateľom a GlobalTel, a.s. ako Zhotoviteľom, zo dňa 22.1.2025, na základe ktorej bolo Objednávateľovi dodané APV: **„Notifikácie v kontexte životných situácií – Centrálny notifikačný modul“**

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa riadne, včas a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve Služby podpory a údržby IS a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytované Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa Čl. 5 Zmluvy, vo výške dohodnutej v Prílohe č. 3 Zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby v kategóriách Služieb, ktorých obsah je upravený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že Objednávateľ je Oprávneným užívateľom Informačného systému, v zmysle Štatútu, na základe ktorých Objednávateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj celého Ústredného portálu verejnej správy, spoločných modulov a príslušných informačných systémov, ako aj plnenie ďalších úloh v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva. Na tomto základe je preto Objednávateľ oprávnený prevádzkovať Informačný systém v rozsahu oprávnení správcu.
- 3.4. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Služieb, a to v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že pozná štruktúru a funkcionality **Notifikácie v kontexte životných situácií – Centrálny notifikačný modul**, ale aj celého UPVS, má zabezpečené potrebné personálne kapacity Pracovníkov Poskytovateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na poskytovanie Služieb riadne, včas a bez vád, v súlade s touto Zmluvou a platnými právnymi predpismi.
- 3.5. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby za podmienok, ktoré si Zmluvné strany dohodli v tejto Zmluve a jej prílohách.

4. SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1. Spôsob poskytovania Základných služieb, Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania je dohodnutý v tomto článku Zmluvy a špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Základné služby v súlade s Dohodou o úrovni poskytovaných služieb (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
- 4.3. Za účelom riadenia Služieb a merania výkonnosti Služieb Objednávateľ prevádzkuje Service Desk nástroj. Zmluvné strany sa dohodli, že Service Desk je výlučným prostriedkom na meranie Úrovne poskytovaných Služieb podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný sprístupniť Service Desk oprávneným osobám Poskytovateľa. Všetky Incidenty, Problémy, Požiadavky na zmenu a Objednávky musia byť zaevidované v systéme Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Problému a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Vyriešenia Incidentu a Vyriešenia Problému je v kompetencii Objednávateľa. Incidenty, Problémy, Požiadavky na zmenu a Objednávky budú zasielané formou štruktúrovaného mailu na dohodnutú servisnú adresu Poskytovateľa, ktorý je generovaný cez funkcionality Service Desk. V prípade výskytu Incidentu Kategórie A (Kritický Incident) a Kategórie B (Závažný Incident) je Objednávateľ povinný oznámiť Incident priamo Prevádzkovému manažérovi Poskytovateľa alebo ním poverenej Oprávnenej osobe.
- 4.4. Poskytovateľ je povinný:
- a) zaevidovať v Service Desk akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť,
 - b) spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident, Problém a Požiadavku na zmenu v súlade s touto Zmluvou,
 - c) po vyriešení Incidentu Kategórie A (Kritický Incident) alebo Incidentu Kategórie B (Závažný Incident) v lehote do 3 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku Incidentu, popis riešenia Incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania a informáciu o tom, či bol/nebol vytvorený Problém.
- 4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania podľa potrieb Objednávateľa, na základe Objednávky. Spôsob a podmienky poskytovania Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania sú dohodnuté priamo v tomto článku Zmluvy a špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.6. Pred vystavením záväznej Objednávky doručí Objednávateľ Poskytovateľovi písomnú požiadavku na konkrétnu Službu na vyžiadanie s predpokladaným harmonogramom a rozsahom potreby jej vykonania zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ posúdi každú jednotlivú požiadavku Objednávateľa čo do rozsahu prácnosti, ako aj čo do harmonogramu vykonania požadovanej Služby na vyžiadanie. Poskytovateľ následne stanoví konkrétne úkony, ktoré sú potrebné pre požadovanú Službu na vyžiadanie, určí predpokladanú prácnosť v rozsahu Človekodní, spolu s termínmi poskytnutia Objednávateľom požadovanej Služby na vyžiadanie. Takto stanovený rozsah, prácnosť a termíny pre konkrétnu Službu na vyžiadanie doručí Poskytovateľ najneskôr do 10 pracovných dní Objednávateľovi, ako záväznú ponuku Poskytovateľa na vykonanie Objednávateľom požadovanej Služby na vyžiadanie.
- 4.7. Objednávateľ najneskôr do 10 pracovných dní odsúhlasí, resp. neodsúhlasí navrhovaný rozsah záväznej ponuky Poskytovateľa podľa predchádzajúceho odseku Zmluvy. Po odsúhlasení navrhovaného rozsahu ponuky a termínov Objednávateľom sa Služba na vyžiadanie a jej rozsah záväzne objedná na základe Objednávky.
- 4.8. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ vystaví na vzájomne odsúhlasené Služby na vyžiadanie individuálnu alebo hromadnú Objednávku, ktorá musí obsahovať najmä tieto náležitosti:

- a) číslo a dátum vystavenia Objednávky,
 - b) odkaz na túto Zmluvu,
 - c) špecifikáciu, popis a harmonogram Služby na vyžiadanie,
 - d) celkový rozsah Služby na vyžiadanie v Človekodňoch,
 - e) požadovaný počet Pracovníkov Poskytovateľa, resp. expertov podľa jednotlivých odborných pozícií, prípadne požadovaný tím Pracovníkov Poskytovateľa a ak je to potrebné aj určiť konkrétne požiadavky, napr. prax, znalosti, pracovné zručnosti a vymedziť zodpovednosti, ktoré majú Pracovníci Poskytovateľa spĺňať,
 - f) iné podstatné skutočnosti, napr. konkrétny čas kedy majú Pracovníci Poskytovateľa Službu na vyžiadanie vykonávať,
 - g) miesto poskytovania a termín dodania Služby na vyžiadanie,
 - h) ďalšie podstatné údaje potrebné na špecifikáciu objednáwanej Služby na vyžiadanie, prípadne kritériá na posudzovanie kvality Služby na vyžiadanie.
- 4.9. Objednávka musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom Objednávateľa alebo Oprávnenými osobami Objednávateľa podľa Čl. 11 Zmluvy. Poskytovateľ bezodkladne po doručení Objednávky potvrdí jej prijatie Objednávateľovi. V prípade, že Objednávka je neurčitá alebo neobsahuje vyššie uvedené náležitosti potrebné k špecifikácii poskytovanej Služby na vyžiadanie je Objednávateľ povinný na výzvu alebo aj bez výzvy Poskytovateľa chýbajúce náležitosti bezodkladne doplniť, resp. vystaví novú opravnú Objednávku, ktorá bude v celom rozsahu rušiť a nahrádzať neúplnú alebo neurčitú Objednávku.
- 4.10. V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s termínmi, resp. harmonogramom alebo so stanoveným rozsahom Človekodní uvedených v ponuke Poskytovateľa k požiadavke Objednávateľa podľa ods. 4.6 tohto článku Zmluvy, oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi v lehote podľa ods. 4.7 tohto článku Zmluvy a vyžiada si doplnenie/opravu ponuky Poskytovateľa alebo predloží dôvody neodsúhlasenia ponuky Poskytovateľa spolu s protinávrhom podmienok poskytovania požadovanej Služby na vyžiadanie. V prípade, že Poskytovateľ nie je schopný požadovanú Službu na vyžiadanie za podmienok v protinávruhu Objednávateľa poskytnúť, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa.
- 4.11. Riadne objednané Služby na vyžiadanie poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 17.00 h., ak Objednávka nestanoví inak, alebo ak sa Objednávateľ s Poskytovateľom nedohodne inak.
- 4.12. Riadne objednané Služby odovzdania poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 17.00 h., ak Objednávka nestanoví inak, alebo ak sa Objednávateľ s Poskytovateľom nedohodne inak.
- 4.13. Zmluvné strany sa dohodli, že ods. 4.6 až 4.10 tohto článku Zmluvy sa primerane použijú aj na poskytovanie Služieb odovzdania.

5. CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Cena za Služby, ktoré sú poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, **s finančným limitom za Služby v celkovej výške 190.000,- EUR bez DPH, resp. 233.700,- EUR s DPH.** V cene za Služby sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Služieb.

- 5.2. Cena za riadne poskytovanie Základných služieb, na úrovni a v kvalite podľa Prílohy č. 2, je dohodnutá ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Základných služieb Poskytovateľom dohodnutá v Prílohe č. 3 Zmluvy s finančným limitom za Základné služby vo výške 90.000,- EUR bez DPH, resp. 110.700,- EUR s DPH.
- 5.3. Cena za riadne poskytovanie Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania v maximálnom celkovom rozsahu 250 človekodní za celú dobu poskytovania služieb podpory a údržby je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov s finančným limitom vo výške 100.000,- EUR bez DPH, resp. 123.000,- EUR s DPH. Cena za 1 človekoden a rozloženie použitia človekodní v období jedného roka sú dohodnuté v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Pre účely posudzovania začiatku a konca obdobia jedného roka pre poskytnutie Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania je vždy rozhodujúci deň v roku, ktorý sa zhoduje s prvým dňom účinnosti Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že nevyčerpané Človekodni pripadajúce na predchádzajúci rok sa prenášajú do nasledujúceho roka.
- 5.4. Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi po dobu určitú, 60 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu podľa ods. 5.1 tohto článku Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Pre vylúčenie pochybností platí, že nie je možné prečerpanie finančného limitu osobitne pre Základné služby podľa ods. 5.2 tohto článku Zmluvy a osobitne pre Služby podľa ods. 5.3 tohto článku Zmluvy.
- 5.5. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe dvoch samostatných faktúr vystavených za príslušný fakturovaný kalendárny mesiac. Prvú faktúru Poskytovateľ vystavuje mesačne za ním poskytnuté Základné služby. Druhú faktúru Poskytovateľ vystavuje za riadne vykonané a Objednávateľom bez výhrad akceptované Služby podľa ods. 5.3.
- 5.6. Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Služby vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté alebo riadne akceptované. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch, alebo elektronicky na ucto@nases.gov.sk a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, so špecifikáciu poskytovanej Služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté Služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.
- 5.7. Poskytovateľ za Služby podľa ods. 5.3 vystaví faktúru až po ich akceptácii bez výhrad Objednávateľa. Akceptačný protokol vystaví Poskytovateľ v rozsahu podľa skutočne poskytnutých Služieb a doručí na schválenie Objednávateľovi najneskôr do 10 dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Služby podľa ods. 5.3 poskytnuté. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nemá výhrady k poskytnutým a vykázaným Službám podľa ods. 5.3, do 10 kalendárnych dní po prevzatí Akceptačného protokolu tieto dokumenty podpíše, čím zároveň akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob poskytnutia Služieb podľa ods. 5.3.
- 5.8. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa má dôvodné pochybnosti a oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Službám podľa ods. 5.3, čo do rozsahu, kvality a spôsobu ich poskytnutia, doručí Poskytovateľovi písomné výhrady do 10 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Akceptačného protokolu.
- 5.9. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nepodpíše Akceptačný protokol v lehote podľa ods. 5.7 tohto článku Zmluvy a Poskytovateľovi ani nedoručí v stanovenej lehote oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Službám podľa ods. 5.3, Poskytovateľ písomne vyzve

Objednávateľa na doručenie podpísaného Akceptačného protokolu alebo doručenie oprávnených výhrad v náhradnej lehote do 10 kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa Objednávateľovi. Po márnom uplynutí tejto náhradnej lehoty na akceptáciu sa považuje Akceptačný protokol za konkludentne schválený a poskytnuté Služby podľa ods. 5.3 za akceptované bez výhrad, s právom Poskytovateľa na fakturáciu ich oprávnenej ceny.

- 5.10. Objednávateľ je oprávnený bez zaplatenia vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.
- 5.11. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- 5.12. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vystavenej faktúry, a to až do skončenia tejto Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. 156 tejto Zmluvy.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu stranu ako svojho subdodávateľa, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie predmetu Zmluvy, za prípadné škody a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby ich plnil, resp. spôsobil sám.
- 6.2. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podľa tejto Zmluvy v súlade s platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky ku dňu poskytovania Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa keď sa Poskytovateľ o takejto skutočnosti dozvedel.
- 6.3. V prípade, že Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom tímu Pracovníkov Poskytovateľa, za zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa je zodpovedný Poskytovateľ, avšak ak sú mu známe inštrukcie alebo požiadavky Objednávateľa na zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný tieto požiadavky Objednávateľa pri tvorbe tímu rešpektovať a zohľadniť. Tím musí byť schopný z časového a odborného hľadiska kontinuálne dodávať požadované Služby.
- 6.4. Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 6.5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií, poskytnutých Poskytovateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

- 6.6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplyva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 6.7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre prípad skončenia tejto Zmluvy jedným zo spôsobov podľa Čl. 16 ods. 16.1 Zmluvy poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi alebo novému poskytovateľovi Služby plnú súčinnosť pri prechode práv a povinností v súvislosti so zachovaním continuity, plynulosti a bezpečnosti prevádzky Informačného systému, a to za podmienok špecifikovaných v tejto Zmluve, najmä v Prílohe č. 1, ktorá obsahuje detailný popis Služieb odovzdania.
- 6.8. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Objednávateľa a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť vstup do kontrolovaných objektov Oprávnenej osobe Objednávateľa a ostatným orgánom kontroly alebo auditu, poskytnúť požiadajú dokumentáciu, zabezpečiť prítomnosť Oprávnených osôb Poskytovateľa, prípadne zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov. Poskytovateľ sa za účelom dohľadu a kontroly uvedenej v tomto odseku Zmluvy zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom ako aj so všetkými oprávnenými osobami na vykonanie kontroly alebo auditu, najmä poskytnúť im súčinnosť a informácie, ktoré súvisia s poskytovanými Službami. Ak nie je Služba poskytovaná v priestoroch Objednávateľa resp. v priestoroch zabezpečených Objednávateľom, pre účely kontroly alebo auditu je Poskytovateľ povinný sprístupniť miesta, v ktorých sa Služba poskytuje. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi začiatok kontroly alebo auditu, a to v dostatočnom predstihu, spravidla 3 pracovné dni pred začiatkom výkonu kontroly alebo auditu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak právny predpis nestanovuje inak. Poskytovateľ je povinný prijať potrebné nápravné opatrenia na odstránenie auditom zistených nedostatkov.
- 6.9. V prípade, že sa na činnosti vykonávané Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, najmä zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a 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), vrátane vykonávacích právnych predpisov vydaných na základe týchto právnych predpisov. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené vo Vyhláske č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a Vyhláske č. 179/2020 Z.z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- 6.10. Poskytovateľ je pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky v záujme systematického zabezpečenia informačnej bezpečnosti, s ktorými bol preukázateľne oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo

všeobecne záväzných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Poskytovateľ je od 15. pracovného dňa po doručení interných dokumentov povinný pri poskytovaní Služby tieto dokumenty dodržiavať.

- 6.11. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy riadiť pokynmi Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.
- 6.12. Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze poskytovať Objednávateľovi alebo Oprávnenej osobe Objednávateľa alebo inej poverenej osobe Objednávateľa informáciu o stave a úrovni poskytovaných služieb v termínoch a štruktúre podľa Prílohy č. 6 tejto Zmluvy. Na žiadosť Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy a plnením zákonných povinností Objednávateľa, a to najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa.
- 6.13. Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze informovať Objednávateľa alebo Oprávnenú osobu Objednávateľa alebo inú poverenú osobu Objednávateľa o rozsahu a vecnej povahe poskytovaných Služieb podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to vždy k 10. dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o informovanie požiadala Objednávateľ.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb. Služby majú vady ak:
 - a) nie sú poskytované v požadovanej kvalite a požadovanej Úrovni poskytovania služieb podľa Zmluvy,
 - b) nie sú poskytované v rozsahu a spôsobom podľa tejto Zmluvy a/alebo podľa Objednávky,
 - c) Poskytovateľ poruší záväzok podľa Čl. 6 ods. 6.7 Zmluvy.
- 7.2. V prípade, ak v rámci tejto Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude dielo, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 24 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 7.3. Ak majú poskytnuté Služby na vyžiadanie vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách, pričom na účely tejto Zmluvy sa na kategorizáciu väd a lehoty na ich odstránenie použijú príslušné ustanovenia Zmluvy o dielo, najmä Príloha č. 5 Zmluvy o dielo Kategorizácia väd APV.
- 7.4. Za účelom vylúčenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou APV/Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle tejto Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti Zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto Zmluvy riadne (napr. vada Služby na vyžiadanie spôsobí nefunkčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A,B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto Zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z tejto Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

7.5. Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa ods. 7.1 tohto článku Zmluvy v prípadoch ak vady poskytovaných Služieb boli spôsobené:

- a) neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa, na ktorú bol povinný podľa tejto Zmluvy,
- b) tým, že Poskytovateľ dodržal nevhodný pokyn Objednávateľa v zmysle Čl. 6 ods. 6.11 Zmluvy, aj keď Poskytovateľ na nevhodnosť tohto pokynu Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na dodržaní pokynu trval, alebo ak Poskytovateľ nevhodnosť pokynu Objednávateľa nemohol zistiť ani predpokladať.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 8.1. Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinností alebo záväzkov vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 8.2. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť si preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.
- 8.3. Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nad rámec uhradenej zmluvnej pokuty zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá.

9. SANKCIE

- 9.1. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní pri vyriešení Incidentu podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie A 5 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie A v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 50% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - b) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie B 1 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie B v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - c) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie C 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie B v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.
- 9.2. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní pri vyriešení Problému podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Problému pre Problémy kategórie A 5 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý

začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Problému stanovenej pre Problém kategórie A v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 50% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,

- b) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Problému pre Problémy kategórie B 1 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Problému stanovenej pre Problém kategórie B v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
- c) pre nedodržanie úrovne služby Doba vyriešenia Problému pre Problémy kategórie C 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Problému stanovenej pre Problém kategórie B v Prílohe č. 2 Zmluvy pre príslušnú Biznis službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.

- 9.3. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje riadne, včas alebo v požadovanej kvalite iné Základné služby, ako tie, ktoré sú uvedené v ods. 9.1 a 9.2 tohto článku Zmluvy, vrátane dodania dokumentácie, ak bola požadovaná, a túto povinnosť si nesplní ani v lehote piatich (5) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa na jej splnenie, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc euro) za každé jednotlivé porušenie takejto povinnosti, a to aj opakovane.
- 9.4. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje Služby na vyžiadanie podľa ods. 5.3 riadne, včas alebo v požadovanej kvalite, vrátane dodania dokumentácie, ak bola požadovaná, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty do výšky 10 % ceny za konkrétnu Službu podľa ods. 5.3 v konkrétnej Objednávke.
- 9.5. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje Služby odovzdania riadne, včas alebo v požadovanej kvalite, vrátane dodania dokumentácie, ak bola požadovaná, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty do výšky 5 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania.
- 9.6. Poskytovateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak preukáže, že zmluvné povinnosti nesplnil z dôvodu na strane Objednávateľa. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

10. RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV

- 10.1. Akékoľvek spory, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami, a to v záujme dosiahnutia dohody o ich urovnaní mimosúdne. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia vo vzájomných rokovaniach, môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán podať návrh na vecne, miestne alebo kauzálné príslušnom súde.
- 10.2. V prípade, že pri realizácii Zmluvy príde k nesúhlasným stanoviskám alebo rozporom medzi Oprávnenými osobami Objednávateľa a Oprávnenými osobami Poskytovateľa, môžu tieto osoby eskalovať riešenie vzniknutého problému alebo rozporu na svojich nadriadených, pričom poslednou úrovňou eskalácie sú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán.

11. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 11.1. Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Poskytovateľa a Objednávateľa pri riešení problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
- 11.2. Poskytovateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.
- 11.3. Objednávateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Poskytovateľovi.
- 11.4. Prostredníctvom osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najmä:
- a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy,
 - b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
 - c) zabezpečujú koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
 - d) sledujú a odborne dohliadajú na priebeh a plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
 - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy,
 - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou.
- 11.5. Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného oznámenia o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej Zmluvnej strane.
- 11.6. Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojim konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

12. MLČANLIVOSŤ, OCHRANA DÁT A PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 12.1. Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy za dôverné. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak

nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Dôverné informácie sa Zmluvné strany zaväzujú nezneužiť a nesprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.

12.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia, aby ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce osoby zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy.

12.3. Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:

- a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
- b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,
- c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorom, znalcom alebo poradcom zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,
- d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám patriacim do „Skupiny Objednávateľa“, teda subjektom organizačne alebo personálne prepojený s Objednávateľom, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
- e) Objednávateľ alebo iné osoby patriace do Skupiny Objednávateľa poskytnú dôverné informácie tretím osobám, s ktorými sú v zmluvnom vzťahu a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
- f) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu alebo údržbu Informačných systémov alebo inú činnosť na základe Zmluvy.

12.4. Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie zmluvného vzťahu na základe tejto Zmluvy.

12.5. V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom poverených alebo oprávnených osôb, Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytnúť.

12.6. Zmluvné strany sa dohodli na režime vstupu Poskytovateľa alebo Poskytovateľom poverených osôb do priestorov Objednávateľa a pobytu v ňom takto:

- a) Poskytovateľ môže vynášať údaje, zariadenia a iné materiály patriace Objednávateľovi z priestorov Objednávateľa len s výslovným písomným súhlasom Objednávateľa.
- b) Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva, (t.j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
- c) Poskytovateľ sa zaväzuje počas výkonu činností pre Objednávateľa v jeho priestoroch rešpektovať operatívne pokyny zodpovedných zamestnancov Objednávateľa,

- d) Objednávateľ sa zaväzuje náležite oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaviaže, že bude tieto požiadavky dodržiavať,
 - e) Poskytovateľ zodpovedá za náležité plnenie povinností ustanovených v tomto odseku Pracovníkmi Poskytovateľa.
- 12.7. Ak Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Poskytovateľa a Poskytovateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 12.8. V prípade, ak Poskytovateľ v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy príde do styku s dátami o klientoch, resp. zmluvných partneroch Objednávateľa, je Poskytovateľ po celú dobu poskytovania Služieb povinný zabezpečiť oddelenú správu takýchto informácií od akýchkoľvek iných informácií a dát.
- 12.9. Poskytovateľ je povinný po skončení vykonávania Služieb podľa ods. 5.3 na základe individuálnej Objednávky, alebo na výzvu Objednávateľa aj počas vykonávania Služby odovzdať do 10 kalendárnych dní Objednávateľovi všetky dáta, materiály a informácie poskytnuté Objednávateľom za účelom poskytovania Služby alebo podľa inštrukcie Objednávateľa takéto informácie, materiály a dáta zlikvidovať spôsobom určeným Objednávateľom, s výnimkou dokumentov, ktoré je potrebné v zmysle právnych predpisov archivovať, alebo sú podstatné na riadne uplatňovanie záruky či nárokov z väd podľa tejto Zmluvy alebo osobitnej zmluvy.
- 12.10. Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracovávaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Poskytovateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúci rámec tejto Zmluvy.
- 12.11. Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
- 12.12. Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 12.13. Všetky dokumenty, vrátane informácií na nosičoch dát, iných údajov, dokumentácie, metodológie, správ, špecifikácií alebo prevádzkových dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako výsledok poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom, jeho zamestnancami, Pracovníkmi Poskytovateľa alebo subdodávateľmi Poskytovateľa sú vo vlastníctve a právom Objednávateľa.
- 12.14. Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevzniká nový Informačný systém ani nové autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“).
- 12.15. V prípade, ak sa preukáže, že súčasťou poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy je aj vytvorenie SW, ktorý napíňa znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona, je k týmto súčastiach Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku tejto Zmluvy, a to v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy. Poskytnutie licencie je viazané

na moment akceptácie Služieb, t. j. Objednávateľ nadobúda licenciu najneskôr dňom akceptácie Služieb.

- 12.16. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa SW, a to vytvorením, spracovaním, úpravou alebo preložením počítačového programu, alebo iného autorského diela, ktoré je chránené autorským zákonom, Poskytovateľ k takémuto vytvorenému, spracovanému, upravenému alebo preloženému počítačovému programu alebo inému autorskému dielu udeľuje Objednávateľovi súhlas používať takýto počítačový program alebo iné autorské dielo, momentom akceptácie Služieb ako nevýhradnú licenciu, časovo neobmedzenú, po celú dobu trvania majetkových autorských práv, na území Európskej únie, v neobmedzenom rozsahu, na neobmedzený počet zariadení a pre neobmedzený počet užívateľov, a to na všetky známe spôsoby použitia v čase podpisu Zmluvy, najmä na spôsoby použitia, podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona a na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa Zmluvy o dielo a podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej správy za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
- 12.17. Licencia podľa bodu 12.16 tohto článku Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie/update SW dodaného a upraveného na základe tejto Zmluvy.
- 12.18. Zmluvné strany sa dohodli, že účinnosť licencie podľa bodu 12.16 tohto článku Zmluvy nastáva akceptáciou Služby, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 12.19. Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 5 tejto Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej odmene za udelenie licencie, platí, že licencia sa udeľuje bezodplatne.
- 12.20. Zmluvné strany výslovne deklarujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými právami, tzn. vykonávať majetkové práva k dielu spoluautorov podľa tohto odseku tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 5 tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 12.21. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré má Poskytovateľ, ako zhotoviteľ databázy, k súčastiam plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.

13. MIESTO A ČAS PLNENIA

- 13.1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je pracovisko Objednávateľa na adrese Tower 115, Pribinova 25, 811 09 Bratislava. Ak to technické podmienky

umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.

13.2. Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy ako:

- a) Základné služby, ktoré sa poskytujú od účinnosti tejto Zmluvy v režime za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- b) Služby na vyžiadanie, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 16.00 h, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Objednávke inak.
- c) Služby odovzdania, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 16.00 h, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Objednávke inak.

14. KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 14.1. Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie, ktorá je uvedená v záhlaví tejto Zmluvy pri identifikačných údajoch Zmluvných strán, alebo na adresu podľa ods. 14.3 tohto článku.
- 14.2. Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitostí organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne sa bude realizovať emailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Poskytovateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Poskytovateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
- 14.3. Pre prípad zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenia oznámenia o zmene adresy na doručovanie doručuje druhá Zmluvná strana písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

15. SUBDODÁVATELIA

- 15.1. Poskytovateľ je oprávnený na účely plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť aj plnenia tretích osôb alebo subjektov, ako svojich subdodávateľov, (ďalej len „subdodávateľ“). Poskytovateľ sa zaväzuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam všetkých známych subdodávateľov a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie Služieb subdodávateľom tak, ako keby poskytovanie Služieb zabezpečoval a realizoval sám. Aj v prípade poskytovania Služieb subdodávateľom je Poskytovateľ povinný Služby poskytovať v dohodnutom čase, na dohodnutom mieste a v dohodnutej kvalite, spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 15.2. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu v osobe alebo subjekte subdodávateľa, a to ešte pred ich využitím na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však 15 dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. V písomnom oznámení o použití subdodávateľa Poskytovateľ uvedie špecifikáciu Služby alebo jej časti, ktorú bude subdodávateľ zabezpečovať alebo realizovať, identifikačné údaje subdodávateľa a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa. Zmena v subjekte subdodávateľa sa pre vylúčenie pochybností

vykonáva písomným oznámením Objednávateľovi a nie formou písomného dodatku k tejto Zmluve.

- 15.3. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi každú zmenu identifikačných údajov o osobe alebo subjekte subdodávateľa alebo údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, a to bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 15.4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľ, ktorý sa má podieľať na poskytovaní Služieb spĺňa podmienky účasti osobného postavenia a že uňho neexistujú dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 Zákona o VO; oprávnenie dodávať tovar alebo poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má subdodávateľ plniť;
- 15.5. Zhotoviteľ a jeho subdodávatelia môžu mať povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora. Ak vznikla povinnosť zápisu podľa prvej vety, Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť, aby on a subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.

16. SKONČENIE ZMLUVY A ODOVZDANIE POSKYTOVANIA SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY IS

16.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné skončiť:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená podľa Čl. 17 ods. 17.1 Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-závazkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pri zabezpečovaní Základných služieb, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
 - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa Čl. 17 ods. 17.1 Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu, so šesťmesačnou výpovednou dobou, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi,
 - d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.
- 16.2. Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, alebo aj pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nesplní svoju zmluvnú povinnosť ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
- 16.3. Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Poskytovateľa považujú prípady, ak:
- a) Poskytovateľ nedodržiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Základnej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a to tak, že v stanovenom Meracom období hodnota Celkovej plánovanej doby dostupnosti služby za príslušné Meracie

obdobie bude nižšia ako hodnota Minimálnej celkovej plánovanej doby dostupnosti služby uvedená pre príslušnú Biznis službu v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

- b)** opakované porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. 6 Zmluvy, ak bol Poskytovateľ v období 6 mesiacov na takéto porušenie povinností písomne upozornený zo strany Objednávateľa,
 - c)** Poskytovateľ si neplní povinnosť vzťahujúcu sa k subdodávateľom podľa Čl. 15 Zmluvy,
 - d)** Poskytovateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
 - e)** Poskytovateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - f)** Poskytovateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovaných z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
 - g)** štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Poskytovateľa.
- 16.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinností Objednávateľa, za ktoré sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Služby podľa Čl. 5 Zmluvy, vo výške podľa Prílohy č. 3 Zmluvy o viac ako 30 dní po splatnosti a Poskytovateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky.
- 16.5. Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia a doručené druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje od momentu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 16.6. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a odovzdané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený, ale nie povinný ich akceptovať a prevziať, ak majú takéto plnenia vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam, napríklad sú použiteľné za účelom zabezpečenia kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie Informačného systému.
- 16.7. Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej Zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručenú ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.

- 16.8. Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.

17. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1. Táto Zmluva sa uzatvára a Služby podľa tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú 60 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu na Služby dohodnutého v Čl. 5 ods. 5.1 tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 17.2. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 17.3. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.
- 17.4. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Neúčinné alebo neplatné ustanovenie sa nahradí takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať hospodárskemu zámeru a účelu Zmluvy.
- 17.5. Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni podpisu Záverečného akceptačného protokolu, ktorým bolo akceptované Dielo ako celok v zmysle Zmluvy o dielo. Tým nie je dotknutá povinnosť zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 17.6. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
- 17.7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1 – Popis Služieb
 - Príloha č. 2 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)
 - Príloha č. 3 – Cena za Služby
 - Príloha č. 4 – Vzor akceptačného protokolu
 - Príloha č. 5 – Zoznam subdodávateľov
 - Príloha č. 6 – Manažment služieb
 - Príloha č. 7 - Popis Biznis služieb

17.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, Zmluva zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

**Národná agentúra pre sieťové a
elektronické služby**
Ing. Ľubomír Mindek
generálny riaditeľ

GlobalTel, a.s.
Ing. Miroslav Strečanský
predseda predstavenstva

Ing. Jozef Chamraz, MBA
člen predstavenstva