

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI DIELA WIFI

PRE BEZPEČNOSTNÝ KAMEROVÝ SYSTÉM

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Obchodné meno: **Mesto Senica**
Sídlo: Štefánikova 1408/56, 905 25 Senica
IČO: 00 309 974
DIČ: 2021039845
Bankové spojenie (názov banky): Prima banka Slovensko, a.s., pobočka Senica
IBAN/SWIFT: SK78 5600 0000 0092 0051 6002
Štatutárny orgán : Ing. Mgr. Martin Džáčovský, primátor
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **Slovak Telekom, a.s.**
Sídlo: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
IČO: 35 763 469
IČ DPH: SK2020273893
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2081/B
Bankové spojenie (názov banky): Všeobecná úverová banka, a.s.
IBAN/SWIFT: SK1202000000001634862854
Štatutárny orgán: Červeňan Martin, Account Manager – SME, Expert
poverený/á na základe Podpisového poriadku spoločnosti Slovak Telekom, a.s.

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

- A. Koncovým užívateľom objednávateľa je mesto Senica (ďalej ako „**Koncový užívateľ objednávateľa**“)
- B. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu wifi pre bezpečnostný kamerový systém k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- C. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
 - a) „**Dôvernou informáciou**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy, v základnej zmluve o dielo

- b) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- c) **Vada** alebo tiež „**Závada**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Koncový užívateľ objednávateľa, alebo tretie strany.
- d) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 1, Prílohy č. 1** tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Koncovým užívateľom objednávateľa za účelom neutralizácie incidentu.**
- e) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1** tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
- f) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia **Koncovým užívateľom objednávateľa**, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- g) „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- h) „**Kritický incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- i) „**Nekritický incident**“ - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- j) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.</

- k) „**Objednávateľ**“ je obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- l) „**Objednávkové služby**“ sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
- m) „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- n) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- o) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi.
- p) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi.
- q) „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- r) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI DIELA WIFI PRE BEZPEČNOSTNÝ KAMEROVÝ SYSTEM, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.
- s) „**Zmluva o dielo**“ je zmluva uzatvorená medzi Objednávateľom a zhotoviteľom, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodané wifi pre bezpečnostný kamerový systém.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
- 2.4 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má Koncový užívateľ objednávateľa zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory, úprav, údržby a rozvoja ZMLUVY O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI DIELA WIFI PRE BEZPEČNOSTNÝ KAMEROVÝ SYSTEM, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná prevádzka a interoperabilita.

3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Diela v nasledovnom rozsahu:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému dodaného v rámci Zmluvy o dielo),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému dodaného v rámci Zmluvy o dielo alebo jeho komponentov,
- d) realizácia servisných zásahov
- e) podpora pri realizácii rozvojových zásahov

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).

3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.

3.6 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.

3.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.

3.8 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Koncového užívateľa objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Koncového užívateľa objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Koncového užívateľa objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Koncového užívateľa objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 SLA Zmluvy.

4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.

- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 14 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Bežné incidenty,**
 - b) **Kritické incidenty,**
 - c) **Nekritické incidenty,**
 - d) **Bezpečnostné incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:**
- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu,**
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do nedele) od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,

- c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu
- d) pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do nedele)

Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Koncového užívateľa objednávateľa incidenty riešiť až do:

- i. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- ii. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) **Bežný incident** najneskôr do 48 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja),
- b) **Kritický incident** najneskôr do 24 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do nedele),
- c) **Nekritický incident** najneskôr v najbližšom plánovanom release.
- d) **bezpečnostný incident** najneskôr do 24 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do nedele),

5.5 Požiadavky na riešenie incidentov je Koncový užívateľ objednávateľa povinný nahlasovať telefonicky a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Koncového užívateľa objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Koncového užívateľa objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

5.6 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Koncového užívateľa objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Koncový užívateľ objednávateľa povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Koncového užívateľa objednávateľa,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Koncového užívateľa objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Koncového užívateľa objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Súčasťou prílohy faktúry bude riadne vyplnený zákazkový list. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 8 SLA Zmluvy.
- 6.2 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol (zákazkový list) k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

7. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou WIFI PRE BEZPEČNOSTNY KAMEROVY SYSTEM
- 7.2 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
 - d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ.
 - e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa resp. Oprávnenej osoby Koncového užívateľa objednávatelia – v mieste plnenia u Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatelia na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať **Koncového užívateľa objednávateľa** o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú:

a) Paušálne služby:

Cena bez DPH mesačne: 1.020,00 €

DPH 23% 234.60 €

Cena s DPH mesačne: 1.254,60 €

Prístupový BOD: funkčné prístupové zariadenie, ktorým je možné nastavovať a spravovať vytvorenú infraštruktúru. Toto zariadenie tiež slúži aj na šírenie a pripojenie ďalších prístupových bodov. Kompletný počet prístupových bodov je určený v prílohe č.10 .

Servis prípojných bodov k riadeniu dopravy a parkovísk je možný len v prípade zabezpečenia prístupov a hesiel zo strany dodávateľa technológie.

b) Objednávkové služby:

Cena bez DPH za 1 človekohodinu: 33,00 €

DPH 23% 7,59 €

Cena s DPH za 1 človekohodinu: 40,59 €

9.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 a) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.

9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.

9.4 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.

- 9.5 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.6 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

10. BEZPEČNOSŤ

- 10.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a, ďalšie Objednávateľom resp. Koncovým užívateľom objednávatel'a vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.

11. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
- 11.2 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 11.3 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
- i. Meno a funkcia: Mgr. Milan Dienes
 - ii. kontakt: milan.dienes@senica.sk, +421 34 698 76 48
- b) Za Poskytovateľa:
- i. Meno a funkcia: Renáta Mordychová - Account manažér – SME, Senior
 - ii. kontakt: renata.mordychova1@telekom.sk, +421 914 705 140
- 11.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorý vlastnoručne podpíšu.

12. SÚČINNOSŤ

- 12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.

- 12.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
- 12.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 3 mesiace pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

13. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 13.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 13.2 Objednávateľ v rámci poskytovania služieb poskytne maximálnu súčinnosť pri servisných prácach.
- 13.3 Objednávateľ resp. Koncový užívateľ objednávatel'a je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 13.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávatel'a.
- 13.6 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

14. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 14.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 14.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 14.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.
- 14.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ resp. Koncový užívateľ objednávateľa na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 14.5 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 14.6 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

15. SUBDODÁVATELIA

- 15.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 15.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhlasovaním o štandardoch pre ITVS**. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 15.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské

zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 9.

- 15.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 15.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 15.3 SLA Zmluvy a to najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu prílohy musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 15.6 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká dorúčením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
- 15.7 Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť

16. ZMENY ZMLUVY

- 16.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 16.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.

- 16.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

17. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

17.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) odstúpením od SLA Zmluvy,
- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

17.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje táto SLA Zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA Zmluve. Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.

17.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.

17.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.

17.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.

17.6 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.

17.7 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 12 SLA Zmluvy

18. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

18.1 Táto SLA Zmluva nadobúda

- 18.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a **to na 4 roky odo dňa nadobudnutia** jej účinnosti. Zmluva nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
- 18.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete.
- 18.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov príslušným súdom Slovenskej republiky, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 18.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 18.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - c) **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - e) **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - f) **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
 - g) **Príloha č. 7:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
 - h) **Príloha č. 8:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
 - i) **Príloha č. 9:** Zoznam subdodávateľov.
 - j) **Príloha č.10:** Zoznam aktuálnych zariadení funkčných pre wifi s popisom pozícií
- 18.7 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho jeden (1) z pre Objednávateľa a jeden (1) pre Poskytovateľa.
- 18.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V dňa __.__._____

V dňa __.__._____

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Mesto Senica

Ing. Mgr. Martin Džáčovský
primátor

Slovak Telekom, a.s.

Červeňan Martin
Account Manager – SME, Expert
Poverený na základe Podpisového poriadku spoločnosti
Slovak Telekom, a.s.

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

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi nasledovné služby v rámci paušálu:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
- d) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,
- e) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti WIFI PRE BEZPEČNOSTNY KAMEROVY SYSTEM podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb),
- f) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov Objednávateľa,
- g) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
- h) servisné služby sa netýkajú závad spôsobenými treťou osobou, neodbornými zásahmi, prepätím a podobne

Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Objednávkové služby sú všetky služby poskytované Objednávateľovi nad rámec služieb definovaných v Prílohe č.1.

Cena za človekohodinu objednávkovej služby je stanovená v zmysle bodu 9.1.b zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.

Vykonávanie objednávkových služieb musí byť vopred schválené v zmysle postupu uvedeného v Prílohe č.5 na formulári uvedeného v Prílohe č. 6.

Príloha č. 3:

Vyžadované reakčné doby:

Označenie závažnosti incidentu	Reakčná doba⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spôľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
Bežná	<i>Do 8 hodín</i>	<i>48 hodín</i>	<i>30</i>
Kritická	<i>Do 4 hodín</i>	<i>24 hodín</i>	<i>10</i>
Nekritická	<i>Do 10 hod.</i>	<i>Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov</i>	
Bezpečnostná	<i>Do 4 hod.</i>	<i>24 hodín</i>	<i>3</i>

- Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú v rámci časového pokrytia od 8:00 do 16:00.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu a vyriešením incidentu
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

<i>Popis</i>	<i>Parameter</i>	<i>Poznámka</i>
Prevádzkové hodiny	<i>23 hodín</i>	<i>od 1:00 hod. - do 24:00 hod.</i>
Servisné okno	<i>1 hodina</i>	<i>od 0:00 hod. - do 1:00 hod.</i>
	<i>98%</i>	• 98% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 175 hod. • Maximálny mesačný výpadok je 15 hod. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom. Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. <i>V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.</i>

Príloha č. 5: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby:

1. Oprávnená osoba Objednávateľa resp. Koncového užívateľa objednávateľa v zmysle odseku 14.4. Zmluvy odošle mailom vyplnený objednávkový formulár podľa Prílohy č. 6 na mail oprávnenej osoby Poskytovateľa.
2. Oprávnená osoba Poskytovateľa je povinná potvrdiť emailom Oprávnenej osobe Objednávateľa resp. oprávnenej osobe Koncového užívateľa objednávateľa prijatie mailu a poslať návrh na riešenie objednávkovej služby, zoznamu krokov pri poskytnutí služby, resp. výstupov vrátane predbežného odhadu potrebného počtu hodín na vyriešenie Objednávkovej služby v zmysle objednávkového formulára Podľa prílohy č.6
3. Oprávnená osoba Objednávateľa resp. oprávnená osoba Koncového užívateľa objednávateľa v zmysle odseku 14.4. Zmluvy potvrdí / zamietne mailom vyplnený objednávkový formulár podľa Prílohy č. 6 na mail oprávnenej osoby Poskytovateľa.

Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

Objednávateľ/ Koncový užívateľ objednávateľa:				
Dátum predloženia objednávkovej služby:				
Popis objednávkovej služby:				
Poskytovateľ objednávkovej služby:				
Návrh riešenia poskytovateľom, zoznam krokov pri poskytnutí služby, resp. výstupov:				
Dátum..... Podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa.....				
Odhad počtu človekohodín potrebných na spracovanie objednávkovej služby Poskytovateľom:				
Počet človekohodín:				
Potvrdenie/zamietnutie objednávkovej služby oprávnenou osobou Objednávateľa/Koncového užívateľa objednávateľa:				
Dátum.....Podpis oprávnenej osoby Objednávateľa/ Koncového užívateľa objednávateľa:.....				
Akceptácia objednávkovej služby Objednávateľom:				
Služby zabezpečil / pracovné zaradenie	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
Svojim podpisom potvrdzujem, že som osoba oprávnená na akceptáciu služby a že poskytnutá služba je v súlade s požiadavkami. Dátum..... Podpis oprávnenej osoby Objednávateľa/Koncového užívateľa objednávateľa:.....				

Príloha č. 7: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Objednávkové služby sú spoplatnené štandardnou hodinovou sadzbou, ktorá je uvedená v zmysle bodu 9.1.b zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.

Výpočet Objednávkových služieb je nasledovný:

Celková cena objednávkovej služby bez DPH = Odpracovaný čas na objednávkovej službe v človekohodine x sadzba za človekohodinu.

Celková cena objednávkovej služby s DPH sa vypočíta tak, že k celkovej cene objednávkovej služby bez DPH sa prirába DPH 23%.

Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

Akceptačný protokol je druhou a neoddeliteľnou časťou Objednávkovkej služby v zmysle objednávkového formuláru, ktorý tvorí prílohu č.6.

Akceptácia poskytovanej služby	
Svojim podpisom potvrdzujem, že som osoba oprávnená na akceptáciu služby a že poskytnutá služba je v súlade s požiadavkami.	
Dátum	Podpis oprávnenej osoby Objednávateľa

Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov

Identifikačné údaje subdodávateľa
Obchodné meno: KELCOM INTERNATIONAL, spol. s r. o. Adresa: Čáčovská cesta 5404/7, 905 01 Senica IČO: 31 105 742 DIČ: 2020376050 Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa: Milan Břicháč, 466, 906 02 Dojč, Slovenská republika, 23.09.1964 Podiel subdodávok v %: 100%
Obchodné meno: Adresa: IČO: DIČ: Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa: <i>v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia</i> Podiel subdodávok v %:
Obchodné meno: Adresa: IČO: DIČ: Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa: <i>v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia</i> Podiel subdodávok v %:

IP Address	Identity	Board Name	
	Hurbanova 523 >>>> MsP	CubeG-5ac60ay	1
10.10.10.1	MSP Senica vpn	RB750Gr3	2
10.10.10.7	Parking MsU Krizovatka	RBSXTsqG-5acD	3
10.10.10.8	Parking MsU	RBSXTsqG-5acD	4
10.10.10.9	Switch 48P MsU	CRS354/48G/4S+2Q+	5
10.10.10.11	Telekom router parking	RB750Gr3	6
10.10.10.14	Park >>>> Altanok stlp	RBSXTsqG-5acD	7
10.10.10.15	Altanok stlp >>>> Park	RBSXTsqG-5acD	8
10.10.10.19	Roos >>>> MsU	CubeG-5ac60ay	9
10.10.10.20	MsU >>>> Ross	CubeG-5ac60ay	10
10.10.10.21	MsP AP1	CubeG-5ac60ay-SA	11
10.10.10.22	Hurbanova 523 >>>> MsP	CubeG-5ac60ay	12
10.10.10.23	Ross >>>> Arli kamera	RBSXTsqG-5acD	13
10.10.10.24	Arli kamera >>>> Ross	RBSXTsqG-5acD	14
10.10.10.25	Ross AP1	RBwAPG-5HacD2HnD	15
10.10.10.26	L.Svobodu 1358 >>>> Msp	CubeG-5ac60ay	16
10.10.10.27	L.Svobodu 1358 hex	RB750Gr3	17
10.10.10.28	L.Svobodu 1358 AP1	CubeG-5ac60ay-SA	18
10.10.10.29	4.ZS >>>> L.Svobodu 1358	CubeG-5ac60ay	19
10.10.10.30	L.Svobodu 1358 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac60ay	20
10.10.10.31	Mudrocha 1354 >>>> L.Svobodu 1358	CubeG-5ac60ay	21
10.10.10.32	Mudrocha 1354 hex	RB750Gr3	22
10.10.10.33	Mudrocha 1354 AP1	CubeG-5ac60ay-SA	23
10.10.10.34	DAV >>>> L.Svobodu 1358	CubeG-5ac60ay	24
10.10.10.36	Sotinska 1590 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac60ay	25
10.10.10.37	Sotinska 1345 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac60ay	26
10.10.10.38	Gorazda 3002 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac60ay	27
10.10.10.39	Cyrila Metoda 2872 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac60ay	28
10.10.10.40	3.ZS >>>> L.Svobodu 1358	CubeG-5ac60ay	29
10.10.10.41	Cyrila Metoda 2873 >>>> Mudrocha 1354	CubeG-5ac6	

10.10.10.71	Lipova stlp2 >>>> stlp1	RBSXTsqG-5acD	49
10.10.10.72	Lipova stlp1 >>>> stlp2	RBSXTsqG-5acD	50
10.10.10.73	Cintorin stlp3	RBSXTsqG-5acD	51
10.10.10.74	Cintorin stlp2	RBSXTsqG-5acD	52
10.10.10.75	Cintorin stlp1	RBSXTsqG-5acD	53
10.10.10.76	Cintorin budova >>>> stlp	RBSXTsqG-5acD	54
10.10.10.77	Cintorin stlp >>>> Budova	RBSXTsqG-5acD	55
10.10.10.78	Lipova_powerbox pro	RB960PGS-PB	56
10.10.10.79	1.ZS kamera >>>> internat	RBSXTsqG-5acD	57
10.10.10.80	DIha garaze >>>> DIha 101	RBSXTsqG-5acD	58
10.10.10.81	DIha 101 >>>> DIha garaze	RBSXTsqG-5acD	59
10.10.10.82	Ross >>>> Hviezdoslavova 472	CubeG-5ac60ay	60
10.10.10.83	Hviezdoslavova 472 >>>> Ross	CubeG-5ac60ay	61
10.10.10.84	Cintorin_hex	RB750Gr3	62
10.10.10.86	1.ZS dvor >>>> Internat	RBSXTsqG-5acD	63
10.10.10.87	Hviezdoslavova 472 >>>> Zeleznicka stlp	RBSXTsqG-5acD	64
10.10.10.89	Hviezdoslavova 472 >>>> MS. Kalinciakova	CubeG-5ac60ay	65
10.10.10.90	MS. Kalinciakova >>>> Hurbanova 472	CubeG-5ac60ay	66
10.10.10.91	Lipova >>>> Internat	RBSXTsqG-5acD	67
10.10.10.92	Kolonia stlp >>>> Ross	RBSXTsqG-5acD	68
10.10.10.93	Kolonia bytovka >>>> Ross	RBSXTsqG-5acD	69
10.10.10.94	MsP >>>> Stefanikova 721	CubeG-5ac60ay	70
10.10.10.95	Stefanikova 721 >>>> MsP	CubeG-5ac60ay	71
10.10.10.96	Park vstup do DAV >>>> L.Svobodu 1358	RBSXTsqG-5acD	72
10.10.10.97	Stefanikova 721 >>>> Park	CubeG-5ac60ay	73
10.10.10.98	Park >>>> Stefanikova 721	CubeG-5ac60ay	74
10.10.10.99	MsU strecha_CRS112	CRS112-8P-4S	75
10.10.10.100	Switch MsP arch	CSS610-8P-2S+IN	76
10.10.10.107	Hviezdoslavova_Powerbox	RB960PGS-PB	77
10.10.10.108	Silo_Powerbox	RB960PGS-PB	78
10.10.10.109	Hurbanova 1379,1378 >>>> MsP	CubeG-5ac60ay	79
10.10.10.110	3.Z		

10.10.10.103	PDsilo>>>>Kunov	LiteBeam 5AC	100
10.10.10.105	Hviezdoslavova 472 >>>> Cacov cintorin	LiteBeam 5AC	101
10.10.10.106	Cacov cintorin >>>> Hviezdoslavova 472	LiteBeam 5AC	102
MAC: 78:9A:18:8B:80:CF	parking MsÚ križovatka	RBSXTsqG-5acD	103
MAC: 48:A9:8A:F8:F6:F1	parking MsÚ	RBSXTsqG-5acD	104
MAC: 78:9A:18:8B:81:08	Tabula smer Ross	RBSXTsqG-5acD	105
MAC: 78:9A:18:8B:81:0A	Parking Domáce potreby	RBSXTsqG-5acD	106
MAC 78:9A:18:88:7A:CF	Hollého parking smer Lekáreň	RBSXTsqG-5acD	107
MAC: 78:9A:18:8B:7E:3F	Križovatka kamera		108
MAC 48:A9:8A:F8:F6:FD	Križovatka tabula smer Hurbanova		109
MAC 48:A9:8A:F8:F7:03	Križovatka kamera smer Hurbanova		110

Router počet 15

Spolu bodov po
odrátaní routerov 95