

Zmluva o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších zákonov (ďalej len „Obchodný zákonník“) (ďalej len „Zmluva“)

medzi zmluvnými stranami

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 25, 811 09 Bratislava

IČO: 503 492 87

DIČ: 2120287004

Štatutárny orgán: Mgr. Samuel Migal', minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN/SWIFT: SK52 8180 0000 0070 0055 7142

SK30 8180 0000 0070 0055 7150

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: QPC s. r. o.

Sídlo: Lesná 3, 900 27 Bernolákovo

Štatutárny orgán: Ing. Vladimír Švorec, konateľ

IČO: 60 255,24

Zapísaný v: Obchodný register Mestského súdu
Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 107949/B

DIČ: 2120167665

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.

IBAN/SWIT: SK30 1100 0000 0029 4902 9175

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Táto Zmluva je výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky s názvom „*Obstaranie správy a servisných úkonov pre Digitálny evidenčno-logistický informačný systém (DELIS)*“ (ďalej len „verejné obstarávanie“) zadávanej Objednávateľom postupom podľa § 108 ods. 2 (prvá veta) zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a uzaviera sa s Poskytovateľom ako s úspešným uchádzačom v uvedenom verejnom obstarávaní.

- 1.2. Objednávateľ je ústredný orgán štátnej správy a súčasne, na základe bodu C.4. Uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 221/2021 zo dňa 28. 04. 2021 k návrhu Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky, vykonávateľ investícií a reforiem pre časť komponentu 17, a to aj Investície č. 7: „Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior tabletov“ (ďalej len „Projekt“).
- 1.3. Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania služieb podpory a údržby pre Projekt a jeho informačný systém „IS DELIS“ v parametroch, kvalite a úrovni poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1“, tejto Zmluvy.
- 1.4. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na jej uzatvorení v nasledujúcom znení.

2. DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

- 2.1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku Zmluvy 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“** môžu zahŕňať niektoré z nasledovných testov: funkčné testy, systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné testy, užívateľské akceptačné testy a regresné testy.
 - b) **„Bezpečnostný incident“** - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, akákoľvek bezpečnostná udalosť, (t. j. udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), 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 Kritického (Incident Kategórie A), a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS, alebo ak nedosahuje intenzitu Incidentu Kategórie A.
 - c) **„Biznis služba“** - požiadavky Objednávateľa na Základné služby, Služby vyžiadania a činnosti zabezpečujúce prevádzku systému IS DELIS v rozsahu podpory L1, L2 a L3 podľa tejto Zmluvy.
 - d) **„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.
 - e) **„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.
 - f) **„Podmienky úrovne poskytovania služieb (SLA)“** je časť Zmluvy, ktorá stanovuje požadované Úrovně 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.1 tejto Zmluvy.

- g) **„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 dodaním poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy.
- h) **„Dopad“** – je miera vplyvu Incidentu 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.
- i) **„Incident“** je akákoľvek udalosť v IS, v ľubovoľnom jeho komponente, 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.
- j) **„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 zabezpečovať pre Objednávateľa činnosti alebo poskytovanie služieb spojených s prevádzkou IS pri plnení si povinností v zmysle platnej legislatívy.
- k) **„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.
- l) **„Incident Nekritický (Incident Kategórie 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 funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS alebo Biznis služby ako celku alebo ich podstatných častí.
- m) **„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.
- n) **„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.
- o) **„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.
- p) **„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.
- q) **„Meracie obdobie“** je neprerušované obdobie kalendárneho dňa, po ktoré prebieha meranie každej z Úrovní poskytovania služieb podľa parametrov stanovených v Prílohe č.

1 tejto Zmluvy. Dĺžka Meracieho obdobia je stanovená vždy jednotlivo pre každú z meraných Úrovní poskytovania služieb v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a pokiaľ nie je uvedené inak, je jeden kalendárny deň.

- r) **„Modul“** je samostatná časť IS.
- s) **„Monitorovací nástroj“** - je softvér pre monitorovanie prevádzky IS.
- t) **„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.
- u) **„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 vyplývajúci z ITIL-u (štandardy pre poskytovanie služieb prevádzky), ktorý je výnimkou zo štandardných postupov Procesu riadenia zmien.
- v) **„Objednávka“** je právny úkon Objednávateľa v písomnej forme, ktorým si Objednávateľ u Poskytovateľa objednáva konkrétne v objednávke špecifikované Služby podľa ods. 5.34 podľa tejto Zmluvy.
- w) **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** - je zástupca Objednávateľa, pričom identifikačné údaje zástupcov Objednávateľa, vrátane rozsahu ich oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- x) **„Oprávnená osoba Poskytovateľa“** - je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- y) **„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. 1 tejto Zmluvy , Plánovaná Doba dostupnosti je spravidla totožná s plánovanou dobou dostupnosti služby, ktorú Objednávateľ poskytuje
- z) **„Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby“** pre 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.
- aa) **„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. **Testovacie prostredia** sú prostredia využívané najmä pre realizáciu testov a služieb IS a. Príkladmi sú testovacie prostredie, prostredie pre realizáciu akceptačného konania, ap.
- bb) **„Plnenie“** je záväzok, vykonávaný povinnou Zmluvnou stranou na základe a za podmienok podľa tejto Zmluvy a jej príloh.

- cc) **„Používateľ“** - je rola priamo využívajúca časť funkcionality alebo plnú funkcionality jednej alebo viacerých služieb poskytovaných IS, ktorého prevádzka, podpora a údržba IS sú predmetom služieb podľa tejto Zmluvy.
- dd) **„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.
- ee) **„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.
- ff) **„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.
- gg) **„Incident“** - znamená príčinu jedného alebo viacerých Incidentov alebo príčinu možného vzniku Incidentu, pričom:
 - i. **„Incident Kritický (Incident Kategórie A)“** - je Incident, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie A (Kritický Incident). Za Incident Kategórie A môže byť považovaná aj kombinácia viacerých Incidentov Kategórie B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môže byť dokázané, že takéto kombinované Incident majú rovnaký negatívny Dopad, ako Incident Kategórie A.
 - ii. **„Incident Závažný (Incident Kategórie B)“** - je Incident, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie B (Závažný Incident).
 - iii. **„Incident Nekritický (C)“** - je Incident, ktorý je príčinou jedného alebo viacerých Incidentov Kategórie C (Nekritický Incident).
- hh) **„Nástroj na zadávanie požiadaviek“** – je softvér, ktorý slúži na zaznamenávanie, evidenciu a sledovanie stavu riešenia požiadaviek Objednávateľa a je dostupný cez telefón, email, MS Teams
- ii) **„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, kontinuálne počas platnosti Zmluvy a ktoré predovšetkým, ale nie len zabezpečujú podporu a údržbu IS, súvisiacich Biznis služieb a v rozsahu a Úrovni poskytovaných Služieb v súlade s popisom Služieb uvedeným v Prílohe č. 1 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.

- jj) **„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.
- kk) **„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).
- ll) **„Úroveň poskytovania služby“** je každá z úrovní výkonnosti, ktoré patria k Službe alebo jej časti ako je uvedené v Prílohe č. 1.
- mm) **„Známa chyba“** – je identifikovaná základná príčina Incidentu a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.

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 DELIS a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytované Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa Čl. 5 Zmluvy, bližšie špecifikovanú v Prílohe č. 2 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 vlastníkom IS DELIS, na základe ktorého Objednávateľ zabezpečuje prevádzkovanie a servis IS DELIS, vrátane všetkých jeho súčastí, ako aj plnenie ďalších úloh v súvislosti s prevádzkou IS DELIS.
- 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 IS DELIS 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.

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 Podmienkami úrovne poskytovania služieb (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.3. Za účelom riadenia Služieb a merania výkonnosti Služieb Objednávateľ prevádzkuje Nástroj na zadávanie požiadaviek. Objednávateľ je povinný sprístupniť Nástroj na zadávanie požiadaviek Oprávneným osobám Poskytovateľa. Všetky Incidenty, Požiadavky na zmenu a Objednávky musia byť zaevidované v systéme Nástroja na zadávanie požiadaviek. Vyriešenie každého Incidentu a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Vyriešenia Incidentu je v kompetencii Objednávateľa. Incidenty, Požiadavky na zmenu a Objednávky budú zasielané formou štruktúrovaného e-mailu na

dohodnutú servisnú adresu Poskytovateľa, ktorý je generovaný cez funkcionality Nástroja na zadávanie požiadaviek. V prípade výskytu Incidentu Kategórie A (Kritický Incident) a Kategórie B (Závažný Incident) je Objednávateľ povinný oznámiť Incident priamo Poskytovateľovi alebo oprávnenej osobe podľa tejto Zmluvy.

4.4. Poskytovateľ je povinný:

- a) zaevidovať v Nástroji na zadávanie požiadaviek akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť,
- b) spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident/ 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 Incident.

4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania podľa potrieb na základe Objednávky Objednávateľa. 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 jej rozsahu a 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 vykonania Objednávateľom požadovanej Služby na vyžiadanie. Takto stanovený rozsah, prácnosť a termíny pre konkrétnu Službu na vyžiadanie doručí Poskytovateľ najneskôr do 10 pracovných dní od písomnej požiadavky Objednávateľovi, ako záväznú ponuku Poskytovateľa na vykonanie Objednávateľom požadovanej Služby na vyžiadanie.

4.7. Objednávateľ najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia záväznej ponuky Poskytovateľa 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 s uvedením jej čísla,
- 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) 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. vystaviť novú opravenú 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 protinávru Objednávateľa poskytnúť, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa a bude následne udelené sankcie podľa ods. 9.3 a/ alebo 9.4 tohto článku Zmluvy.
- 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 od 08:00 hod. do 17:00 hod., 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, **v celkovej výške 48 988 v EUR bez dane z pridanej hodnoty (ďalej len ako „DPH“)**. K celkovej výške ceny za Služby podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH v príslušnej sadzbe stanovenej príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom. V prípade, že počas plnenia predmetu Zmluvy dôjde k zmene výšky DPH v dôsledku nadobudnutia účinnosti zmeny príslušného všeobecne záväzného právneho predpisu, ktorý upravuje výšku DPH, Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že nie je potrebné uzatvoriť písomný dodatok k Zmluve a k celkovej výške ceny v EUR bez DPH bude pripočítaná zmenená sadzba 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. 1, je dohodnutá ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Základných služieb Poskytovateľom dohodnutá v Prílohe č. 2 Zmluvy za

Základné služby v celkovej výške 14 960 v EUR bez DPH. K uvedenej cene bude pripočítaná suma DPH v sadzbe aktuálnej v čase plnenia predmetu Zmluvy/jej časti.

- 5.3. Cena za riadne poskytovanie Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania v maximálnej sume 19 068 v EUR bez DPH za celú dobu poskytovania služieb. K cene podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná suma DPH v sadzbe aktuálnej v čase plnenia Zmluvy/jej časti.
- 5.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby podľa tejto Zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať pre Objednávateľa do 30. 06. 2026 alebo do vyčerpania celkových finančných prostriedkov podľa ods. 5.1 tohto článku Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Pre vylúčenie pochybností platí, že nie je možné osobitné prečerpanie finančných prostriedkov podľa ods. 5.2 a osobitne podľa ods. 5.3 tohto článku Zmluvy.
- 5.5. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe vystavenej faktúry za kalendárny mesiac.
- 5.6. Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Základné služby vystavovať mesačne vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Základné služby poskytnuté a riadne akceptované. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená elektronicky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu fakturacia@mirri.gov.sk. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky a podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, so špecifikáciou poskytovanej Služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a informáciu o tom, že predmet Zmluvy je financovaný z prostriedkov mechanizmu POO Investícia č. 7 - „Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior-tabletov“. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky uvedené náležitosti je 60 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 záhlaví tejto Zmluve. Vystavená faktúra musí obsahovať číslo a predmet zmluvy, celkovú zmluvnú cenu. Prílohou doručenej faktúry musí byť podpísaný Akceptačný protokol. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vrátane DPH z účtu Objednávateľa.
- 5.7. Poskytovateľ za Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania podľa ods. 5.3 vystaví faktúru (suma na faktúre zodpovedá súčtu Človekodní za relevantné obdobie) až po ich akceptácii bez výhrad Objednávateľa. Akceptačný protokol vystaví Poskytovateľ v rozsahu podľa skutočne poskytnutých Služieb a doručí na schválenie Objednávateľovi najneskôr do 10teho dňa 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..

- 5.10. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky. alebo v prípade, ak Objednávateľ nevyjadril súhlas s úhradou za poskytnutú časť predmetu Zmluvy v Akceptačnom protokole. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová 60 dňová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej/doplnenej 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 faktúry, a to až do skončenia tejto Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. 16 tejto Zmluvy.
- 5.13. Zmluvné strany sa dohodli, že na vykonanie služieb Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiadny preddavok.

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 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 nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu.
- 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 v súvislosti so zachovaním kontinuity, 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 vyžiadanú 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. Oprávnenými osobami podľa predchádzajúceho bodu tohto článku sa rozumejú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a ním poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, implementačnej jednotky, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad vlády, Úrad pre verejné obstarávanie, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov Európskej únie,

- g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) tohto odseku tohto článku Zmluvy v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.
 - h) (osoby uvedené v písm. a) a g) tohto odseku tohto článku Zmluvy ďalej jednotlivo aj ako „Oprávnená osoba“).
- 6.10. Kontrolou projektu sa rozumie súhrn činností oprávnenej osoby a tiež prizvaných osôb podľa § 2 písm. i) zákona o finančnej kontrole, ktorými sa overuje plnenie podmienok poskytnutia prostriedkov mechanizmu v súlade so zmluvou, dodržiavanie hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti použitia poskytnutých prostriedkov mechanizmu, overenie dosiahnutého pokroku implementácie Investície č. 7 - Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior tabletov vo vzťahu k dosahovaniu, plneniu a udržaniu cieľov tejto Investície.
- 6.11. Kontrolou, ktorá je vykonávaná podľa zákona o POO a zákona o finančnej kontrole, je vykonávaná formou základnej finančnej kontroly, administratívnej finančnej kontroly a finančnej kontroly na mieste. Audit projektu je vykonávaný ako vládny audit v súlade so Zákonom o finančnej kontrole. Vykonávanými kontrolami sa zabezpečí najmä overenie, či cieľ projektu bol splnený a udržaný, či všetky uplatniteľné pravidlá a všeobecne záväzné právne predpisy boli dodržané a či prostriedky mechanizmu boli použité na stanovený účel.
- 6.12. Oprávnená osoba na výkon kontroly/audit u poskytovateľa kedykoľvek od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy do skončenia implementácie Investície č. 7 - Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior tabletov. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak tak ustanovuje zákon o POO a právne predpisy Európskej únie upravujúce právny rámec POO.
- 6.13. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou mechanizmu v zmysle najmä zákona č. 368/2021 Z. z. o mechanizme na podporu a odolnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o POO“). Poskytovateľ berie na vedomie, že na použitie prostriedkov mechanizmu, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákone č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o finančnej kontrole“), zákone č. 523/2024 Z.Z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Zákone o POO.
- 6.14. Povinnosť strpieť výkon kontroly podľa bodu 6.8 sa vzťahuje aj na prípadných subdodávateľov Poskytovateľa. Za splnenie povinnosti subdodávateľmi podľa prechádzajúcej vety zodpovedá Poskytovateľ. Kontrolou projektu sa rozumie súhrn činností Oprávnenej osoby a tiež prizvaných osôb podľa § 2 písm. i) Zákona o finančnej kontrole, ktorými sa overuje plnenie podmienok poskytnutia prostriedkov mechanizmu v súlade so Zmluvou, dodržiavanie hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti použitia poskytnutých prostriedkov mechanizmu, overenie dosiahnutého pokroku implementácie vo vzťahu k dosahovaniu, plneniu a udržaniu cieľov Reformy č.5 Plánu obnovy a odolnosti pre komponent 17 (ďalej len „Investície“)
- 6.15. Vykonávanými kontrolami sa zabezpečí najmä overenie, či cieľ Projektu bol splnený a udržaný, či všetky uplatniteľné pravidlá a všeobecne záväzné právne predpisy boli dodržané a či prostriedky mechanizmu boli použité na stanovený účel.

- 6.16. Oprávnená osoba na výkon kontroly/audit u Poskytovateľa kedykoľvek od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy do skončenia implementácie Investície. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak tak ustanovuje Zákon o POO a právne predpisy Európskej únie upravujúce právny rámec POO.
- 6.17. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne súčinnosť a umožní Oprávnenej osobe výkon kontroly/audit a zabezpečí uplatňovanie jej práv v súlade so Zákonom o POO, právnym rámcom POO na úrovni Európskej únie a touto zmluvou.
- 6.18. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne súčinnosť a umožní Oprávnenej osobe výkon kontroly/audit a zabezpečí uplatňovanie jej práv v súlade so Zákonom o POO, právnym rámcom POO na úrovni Európskej únie a touto Zmluvou
- 6.19. Poskytovateľ je povinný vytvoriť primerané podmienky na vykonanie kontroly/audit, zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť začatie a riadny priebeh výkonu kontroly/audit a plniť všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú najmä zo Zákona o finančnej kontrole. Ak je to potrebné pre účely vykonania kontroly/audit, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť osôb zodpovedných za Predmet zmluvy.
- 6.20. 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 (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), 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. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a Vyhláske č. 179/2020 Z.z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- 6.21. 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.

- 6.22. 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.
- 6.23. 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.
- 6.24. 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 požiada 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. 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. 6.22 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. Obchodného zákonníka.
- 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 tejto Zmluvy a všeobecne záväzných 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. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- a) **5 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie A v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie A.
 - b) **1 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie B v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu, najviac však 30 % z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie B,
 - c) **0,5 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie C v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie C.
- 9.2. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní pri vyriešení Incidentu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- a) **5 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie A v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Problémy kategórie A.
 - b) **1 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie B v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu, najviac však 20% z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie B.
 - c) **0,5 %** z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia Doby vyriešenia Incidentu stanovenej pre Incident kategórie C v Prílohe č. 1 Zmluvy pre príslušnú službu, najviac však 10%

z mesačnej paušálnej ceny za Základné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia výzvy na jej úhradu Objednávateľom. Uvedená zmluvná pokuta je dohodnutá pre prípad nedodržania úrovne služby Doba vyriešenia Incidentu pre Incidenty kategórie C.

- 9.3. 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, a to za každý začatý deň omeškania.
- 9.4. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje Služby odovzdania 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 5 % ceny za konkrétnu Službu podľa ods. 5.3 v konkrétnej Objednávke, a to za každý začatý deň omeškania.
- 9.5. 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 urovaní 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 kauzálne 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.
- 11.2. Poskytovateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy určiť Oprávnené osoby, ktoré budú počas trvania 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 určiť Oprávnené osoby, ktoré budú počas trvania 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 oznámenia 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 svojím 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, audítorm, 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 prepojených 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, spracúvaní informácií a dát sa Zmluvné strany, v prípade potreby, zaväzujú 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 sú si vedomé práv a povinností vyplývajúcich zo zákona. 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 napĺňa 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 bezodplatne súhlas používať takýto počítačový program alebo iné autorské dielo, momentom akceptácie Služieb ako nevýhradnú, bezodplatnú 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. 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 akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov.
- 12.20. 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 súčasťam plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.
- 12.21. V prípade, ak je súčasťou dodávky SW tretej strany, Poskytovateľ zabezpečí všetky potrebné bezodplatné súhlasy s použitím takéhoto softvéru, a to minimálne počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

13. MIESTO A ČAS PLNENIA

- 13.1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je pracovisko v sídle Objednávateľa. 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 nadobudnutia 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 od 08:00 hod. do 17:00 hod., pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Objednávke inak.
- c) Služby odovzdania, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to od 08:00 hod. do 17:00 hod., 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 e-mailovou 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 s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo adresa sídla, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo zmluvy v percentuálnom vyjadrení, (v) predmet subdodávky a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy ako Príloha č. 4 - Zoznam subdodávateľov. 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 v podiele, splňal zákonnú požiadavku na registráciu v registri partnerov verejného sektora a bol registrovaný a mal zapísaných konečných užívateľov výhod v registri partnerov verejného sektora. Táto povinnosť sa vzťahuje na Poskytovateľa, ako aj jeho subdodávateľov po celú dobu trvania Zmluvy.

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-záväzkových 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, s mesačnou výpoveďnou dobou, pričom výpoveďná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi,
- d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy jednej zo Zmluvných strán z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 zákona č. 343/2015 o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 nedodríava 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 v zmysle čl. 2, ods. 2.1, písm. z) tejto Zmluvy za príslušné Meracie obdobie bude nižšia ako hodnota Minimálnej celkovej plánovanej doby dostupnosti služby uvedená pre príslušnú službu v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
 - b) opakované porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. 6 Zmluvy, ak bol Poskytovateľ v období 3 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,
- 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, o viac ako 60 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 IS DELIS alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie IS DELIS.
- 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 na dobu určitú, a to na dobu počas 17 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančných prostriedkov uvedených v Čl. 5 ods. **Chyba!**

Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov. tejto Zmluvy, 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 inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 17.3. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Na zmenu údajov Zmluvných strán nie je potrebné uzatvárať dodatok. V takom prípade postačuje oznámenie zmeny údajov druhej Zmluvnej strane.
- 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 jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 17.6. Ak sa zmluvné strany rozhodli uzatvoriť Zmluvu elektronicky, Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe a zmluvné strany ju podpisujú kvalifikovaným elektronickým podpisom (na základe kvalifikovaného certifikátu alebo mandátneho certifikátu). Zmluva sa považuje za uzatvorenú okamihom doručenia jej elektronickej verzie s kvalifikovanými elektronickými podpismi všetkých zmluvných strán poslednej zmluvnej strane.
- 17.7. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
- 17.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
 - Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky
 - Príloha č. 2 – Rozpočet
 - Príloha č. 3 – Vzor akceptačného protokolu
 - Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov
 - Príloha č. 5 - Zmluvu o spracúvaní údajov Sprostredkovateľom
 - Príloha č. 6 – Protikorupčná doložka
- 17.9. 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

Objednávateľ
**Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky**
Mgr. Samuel Migal'

Poskytovateľ
QPC s. r. o.
Ing. Vladimír Švorec
konateľ

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je obstaranie služieb správy a servisných úkonov pre informačný systém DELIS vytvorený za účelom zabezpečenia efektívneho systému zberu a evidencie dát v rámci vzdelávania, distribúcie technických zariadení a dátových balíkov účastníkom projektu „Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior-tabletov“, Komponent 17: Digitálne Slovensko Plánu obnovy a odolnosti SR (ďalej len „POO“).

IS DELIS predstavuje informačný systém prevádzkovaný na produktoch Microsoft Power Platform a postavený na princípe low code/no code. IS DELIS prostredníctvom svojich funkcionalít pokrýva všetky potreby projektu ako sú: evidencia uchádzačov o vzdelávanie v digitálnych zručnostiach v rámci investície POO, evidencia školiťelov a školiacich miest, plánovanie a logistická podpora realizácie vzdelávacích aktivít ako aj evidencia distribúcie súvisiacich materiálov, technických zariadení, predmetov a súvisiacej dokumentácie.

IS DELIS slúži primárne na zber a evidenciu dát z registrácie a vzdelávania účastníkov projektu a vylúčenie duplicitných registrácií. Okrem toho slúži IS DELIS predovšetkým na dokumentáciu a evidenciu:

- informácií o organizátoroch a plánovaných miestach a kapacitách školení,
- o školiťeloch (pridelených k vzdelávacím priestorom) zodpovedných za vedenie školenia,
- záznamov a dochádzky účastníkov na kurzy,
- informácií o úspešnosti účastníkov školení (porovnaním výsledkov zo vstupného a výstupného preverovania úrovne digitálnych zručností),
- distribúcie súvisiacich materiálov, technických zariadení, predmetov, dátových balíčkov a súvisiacej dokumentácie, z ktorej časť je evidovaná v dátovej a značná časť v nedátovej forme vždy s nutnosťou možnosti jednoznačného priradenia ku konkrétnemu účastníkovi pre potreby kontroly a auditu,
- výkonu činností operátorov Call-centra (ako primárneho kontaktného bodu pre účastníkov projektu a širokú verejnosť),
- vyškolených účastníkov pre operátora mobilných služieb a zber dát o zabezpečení distribúcie poukážok na vyzdvihnutie a aktiváciu dátových balíčkov,
- vykonávania monitoringu realizácie školení a stanovených metodických postupov a zberu povinnej dokumentácie prostredníctvom vybraných pracovníkov regionálnych centier,
- využívania SMS brány na posielanie krátkych textových notifikácií účastníkom projektu za účelom poskytnutia informácií o stave, účasti na školeniach, pripomienky pre účasť.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi pravidelný servis a služby spojené s IS DELIS (ďalej len „Služby podpory a údržby IS“) rozdeleného do mnohých špecifických aplikácií, ktoré sú svojimi nastaveniami a kompetenciami rozdelené medzi viacerých užívateľov:

- Aplikácia „Seniori“ – poskytuje funkcionality pre Projektový tím a v obmedzenej forme pre operátorov Call-centra. Aplikácia poskytuje ucelený prehľad o účastníkoch projektu podľa fáz v akých sa nachádza (napr.: registrovaní, čakajúci na školenie, priradení na školenie, vyradení z projektu, duplicitné záznamy), prehľad školení, report dosiahnutých výsledkov, informácie o zazmluvnených školiacich subjektoch a ich školiťeloch a iné ako napríklad: informácie o pridelených tabletoch, vyplnených vstupných a výstupných testoch, informácie o pridelených dátových balíkoch, prehľad o školiťeloch a školiacich subjektoch, o školiacich miestnostiach, informácie o priebehu školenia, odovzdaných sprievodných dokumentoch: GDPR, Prezenčné listiny, Preberacie protokoly).
- Aplikácia „Zariadenia“ – poskytuje funkcionality pre zabezpečenie evidencie a jednoduchého prehľadu o množstve a mieste prijatých, distribuovaných a odovzdaných tabletov naprieč celým Slovenskom medzi jednotlivých školiťeloch a školiace subjekty. Zároveň vytvára priestor pre vybraných pracovníkov regionálnych centier na kontrolu skladových zásob, evidenciu školení a priradených účastníkov školení pre vykonávanie pravidelných monitoringov.
- Aplikácia „Školenia“ (hlavná aplikácia) – poskytuje ucelený pohľad na zoznam zazmluvnených školiťelov, evidenciu adries školiacich priestorov, podpísaných kontraktov a prehľad realizácie školení a počet vyškolených účastníkov.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi vykonávanie správy nad registračným formulárom, konkrétne správu a servis funkčnosti polí a synchronizáciu SQL ako aj správu nad využívanou SMS bránou disponujúcou webovým rozhraním a programovým rozhraním API, ktoré je volané službou Power Automate.

Prehľad využívaných produktov v rámci IS DELIS:

- Microsoft Azure
- Microsoft Dynamics 365
- Microsoft Power App
- Microsoft Power BI
- Microsoft Forms
- Dataverse
- Microsoft Power Pages
- SMS brána (SMS Gateway)

Poskytovateľ je povinný v rámci poskytovania Služieb podpory a údržby IS rozdeliť úkony vykonávané ako Služby podpory a údržby IS do nasledovných kategórií služieb

- a) „Základné služby“ sú Služby podpory a údržby IS, ktoré sú poskytované kontinuálne počas trvania Zmluvy a ktoré predovšetkým, ale nie len zabezpečujú podporu a údržbu IS, ale aj súvisiacich Biznis služieb:
- Kontrola a úpravy registračného formulára:
 - Pravidelná správa funkcionalít registračného formulára
 - Úprava vyplňacích polí (v zmysle požiadaviek projektového tímu),
 - Synchronizácia získaných dát medzi Microsoft Power Pages a DATAVERSE.
 - Čistenie dát:
 - Kontrola získaných dát z registračného formuláru v databáze údaje v IS DELIS (DATAVERSE),
 - Kontrola správnosti ich uloženia a vyplnenia pre pridelovanie registrovaných účastníkov na školenia,
 - Identifikácia chybných dát a nastavenie parametrov pre ich opravu a editáciu.
 - Aktualizácia dokumentov v rámci aplikácie Senior
 - Pravidelná aktualizácia sprievodnej dokumentácie s ohľadom na:
 - GDPR,
 - Prezenčné listiny,
 - Preberacie protokoly,
 - Osvedčenia.
 - Optimalizácia zdrojov PowerPlatform na základe pravidelných analýz vývojového tímu
 - Kontrola najnovších Update-ov PowerPlatform a licenčných politík
 - Vykonávanie pravidelnej kontroly up dates a pridelených licencií ako aj licenčnej politiky nástrojov a služieb PowerPlatform.
 - Správa reportingu
 - Pravidelná kontrola a aktualizácia reportingu na PowerBI o získané dáta zo všetkých aplikácií a používateľských kont,
 - Správa získaných dát a ich zobrazovanie do požadovanej formy podľa požiadaviek projektového tímu.
 - Správa v súvislosti s prevádzkou SMS brány
 - Kontrola správnej prevádzky SMS brány spojená s odstraňovaním a nápravou prípadných nezrovnalostí
 - Doposielanie SMS v prípade nefunkčnosti služby,
 - Aktualizácia API prístupov na SMS bránu (napríklad v prípade výmeny dodávateľa SMS brány),
 - Doplnenie rozsahov IP adries (adresy cloud MS365) do WhiteList API,
 - Ad-hoc analýzy zasielania SMS seniorom.
- b) „Služby na vyžiadanie“ sú Služby podpory a údržby IS a Biznis služby, ktoré sa poskytujú v osobitnom režime, na základe Objednávok verejného obstarávateľa na konkrétnu Službu na vyžiadanie:
- Vývoj nových funkcionalít v IS DELIS, a to:
 - Vývoj nových funkcionalít pre optimalizáciu prevádzky IS DELIS,
 - Algoritmus výberu na školenie - úpravu správneho výberu registrovaných účastníkov podľa úrovne zručností a zdravotného znevýhodnenia,
 - Synchronizácia SQL,
 - Prispôsobenie funkcií v užívateľských kontách (podľa požiadaviek projektového tímu).

- Dizajn a vývoj nových zberných údajov, prispôsobenie DATAVERSE pre zber údajov z registračného formuláru)
 - Nastavenie nového dizajnu spojeného s vývojom nových zberných údajov,
 - Prispôsobenie DATAVERSE pre zber údajov z registračného formuláru).
 - Vývoj novej používateľskej role
 - Vývoj nových funkcionalít spojených v tvorbe novej používateľskej role (podľa požiadaviek projektového tímu)
 - Zbieranie e-mailových adries za účelom posielania newsletterov
 - Tvorba personalizovaných e-mailov a nastavenie správneho odosielania (frekvencia a čas) za účelom nastavenia newslettera pre cieľovú skupinu projektu
 - Zmeny notifikačných SMS a e-mailov
 - Pravidelná aktualizácia textácie notifikačných SMS správ a e-mailov
 - Doplnenie nových verzií vstupných a výstupných testov MS Forms, úprava existujúcich MS Forms
 - Doplnenie nových verzií vstupných a výstupných testov MS Forms, úprava existujúcich MS Forms.
 - Tvorba prehľadnej mapy prebiehajúcich školení
 - Tvorba prehľadnej mapy školení zohľadňujúcej presné údaje o prebiehajúcich školeniach, dostupnú vo všetkých používateľských kontách
 - Vykonanie Akceptačných testov pri aplikácii nových funkcionalít
- c) „Služby odovzdania“ sú služby, ktoré je Poskytovateľ zaviazaný poskytovať pri ukončení platnosti Zmluvy s cieľom zabezpečiť hladký prechod prevádzky, podpory prevádzky a súvisiacich znalostí na Objednávateľa alebo na ním určeného iného poskytovateľa:
- Nastavenie bezpečnostných opatrení proti zneužitiu a strate získaných osobných údajov
 - Optimalizácia využívaných produktov a služieb Power Platform v IS DELIS za účelom vytvorenia zabezpečeného informačného systému
 - Vývoj nových reportingových pohľadov v zmysle požiadaviek projektového tímu alebo Vykonávateľa K17
 - Vypracovanie prehľadu použitých produktov a licencií, ktoré dodávateľ bol nútený aplikovať pre zabezpečenie plynulého chodu IS DELIS
 - Aktualizácie a mazanie dát školení s Google sheet
 - Poskytovanie konzultácií pri prevádzke IS DELIS aj po ukončení spolupráce

Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, a to 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 (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“),
- 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, a to:

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

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

Podmienky poskytovania služieb (SLA)

Zadávanie požiadaviek bude realizované cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 úroveň podpory IS DELIS** (Level 1, priamy kontakt) 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 zabezpečená zo strany Objednávateľa.
- **L2 úroveň podpory IS DELIS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1 na príslušnú riešiteľskú skupinu, 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 bude zabezpečovaná zo strany Objednávateľa.
- **L3 úroveň podpory IS DELIS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2). Objednávateľ požaduje, aby úroveň L3 podpory zabezpečoval úspešný uchádzač (Poskytovateľ), ktorý rieši požiadavky a Incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.

Pre služby sú definované takéto SLA v Zmluve:

- Nástroj na zadávanie požiadaviek je softvér, ktorý slúži na zaznamenávanie, evidenciu a sledovanie stavu riešenia požiadaviek Objednávateľa a je dostupný cez telefón, e-mail, MS Teams
- Dostupnosť podpory pre IS DELIS:
 - a) Základné služby, ktoré sa poskytujú od nadobudnutia účinnosti Zmluvy v režime za podmienok špecifikovaných v Opise predmetu zákazky, ktorý tvorí Prílohu č. 1 Zmluvy.
 - b) Služby na vyžiadanie, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to od 08:00 hod. do 17:00 hod., pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Objednávke inak.
 - c) Služby odovzdania, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to od 08:00 hod. do 17:00 hod., pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Objednávke inak.

1.1 Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident sa považuje akákoľvek udalosť v IS DELIS, v ľubovoľnom jeho komponente, alebo Biznis službe, pri ktorej dôjde k neplánovanému prerušeniu prevádzky, degradácii výkonu alebo narušeniu Funkčných a Nefunkčných vlastností IS DELIS ako celku, jeho komponentov alebo jednotlivých Biznis služieb.

- Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritický	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS, ktorý 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 zabezpečovať pre Objednávateľa činnosti alebo poskytovanie služieb spojených s prevádzkou IS pri plnení si povinností v zmysle platnej legislatívy.
B	Závažný	je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS alebo

		Biznis služby, funkčnosti IS alebo Biznis služby z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočné obmedzenie funkcionality alebo čiastočnú degradáciu výkonnosti IS alebo Biznis služby.
C	Nekritický	je incident, ktorý sa týka individuálnej nedostupnosti služby pre jedného Používateľa alebo ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS alebo Biznis služby, jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS alebo Biznis služby ako celku alebo ich podstatných častí.

- Možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu	Možný dopad
1	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný dopad alebo strata dát
3	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s bestpractices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický	Značný	Malý
Naliehavosť	Kritický - A	1	2	3
	Závažný - B	2	2	3
	Nekritický - C	3	3	3

1.2 Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	1 hod	24 hodín	2
2	1 hod	48 hodín	4
3	4 hod.	122 hodín	10
4	20 hodín	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom z úrovne L2 na Nástroj na zadávanie požiadaviek úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Objednávateľ (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia 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.
- (4) Incidenty nahlásené Objednávateľom Poskytovateľovi v rámci testovacieho prostredia

- a) Majú prioritu 3
- b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
- c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite

1.3 Požadovaná dostupnosť:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	9 hodín	od 8:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	11 hodín	od 19:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov
Dostupnosť produkčného prostredia IS DELIS	93,4246%	93,4246% z 24/7/365 t. j. max. ročný výpadok je 48 hod. x 12 mesiacov = 576 hod. ročne - Maximálny mesačný výpadok je 48 hodín. - Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni a dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov od pondelka do piatku - Nedostupnosť IS DELIS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu z L2 na L3 v čase od 8:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS DELIS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS DELIS. - V prípade nedodržania dostupnosti IS DELIS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

Príloha č. 2 – Rozpočet

Príloha č. 6 Položkovitý rozpočet						
Typ služby	Požadovaný max. počet MJ	Merná jednotka (MJ)	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR s DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Základné služby v zmysle opisu predmetu zákazky	17	mesiacov	880,00	1 082,40	14 960,00	18 400,80
CENA ZA ZÁKLADNÉ SLUŽBY					14 960,00	18 400,80
Služby na vyžiadanie v zmysle opisu predmetu zákazky	280	človekohodín	50,00	61,50	14 000,00	17 220,00
CENA ZA SLUŽBY NA VYŽIADANIE					14 000,00	17 220,00
Služby odovzdania v zmysle opisu predmetu zákazky	100	človekohodín	50,68	62,34	5 068,00	6 233,64
CENA ZA SLUŽBY ODOVZDANIA					5 068,00	6 233,64
Podpora SLA v zmysle opisu predmetu zákazky	17	mesiacov	880,00	1 082,40	14 960,00	18 400,80
Cena za podporu SLA					14 960,00	18 400,80
CELKOVÁ CENA ZA PREDMET ZÁKAZKY					48 988,00	60 255,24



Vladimír Švorec, konateľ

Podpis osoby oprávnenej konať za uchádzača

Príloha č. 3 – Vzor akceptačného protokolu

Akceptačný protokol**Poskytovateľ/odovzdávajúci:****Objednávateľ/preberajúci:**

QPC s. r. o.	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
Lesná 3	Pribinova 4195/25
900 27 Bernolákovo	811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
IČO: 500 20 196	IČO: 503 49 287
Zodpovedná osoba: Vladimír Švorec	Zodpovedná osoba: Mgr. Tatiana Horváthová

Názov projektu: Plán obnovy a odolnosti SR – Investícia č. 7: Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior – tabletov (kód projektu: 0ET0B0A)

Realizátor projektu: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR

Autor: Mgr. Tatiana Horváthová, odbor podpory inovácií
JUDr. Lucia Lišiaková, riaditeľka odbor podpory inovácií

Dátum vystavenia správy:

Miesto: Bratislava, SR

Kód investície: Plán obnovy a odolnosti SR – Investícia č. 7: Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a distribúcia Senior – tabletov (kód projektu: 0ET0B0A)

Objednávka:

Predmet dodania:

Objednávateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany Poskytovateľa v zmysle predmetu Zmluvy č. a Objednávky

Por. č.	Označenie výstupu	Kontrola kvality
1		
2		

Odkazy na relevantné doklady o vykonaných testoch a kontrolách kvality (testovacie protokoly, záznamy o kontrole, záznamy o pripomienkovaní a pod.) sú uvedené v stĺpci **Kontrola kvality**

Vady a nedostatky:

Objednávateľ vzniesol voči vyššie uvedeným produktom a službám nasledovné výhrady a námietky, ktoré Poskytovateľ akceptuje a zaväzuje sa vady vyplývajúce z týchto výhrad a námietok odstrániť v dohodnutých lehotách:

ID	Názov produktu/služby	Výhrada/námietka Objednávateľa	Spôsob riešenia	Termín na odstránenie vady
-	-	-	-	-

***Záverečné vyjadrenie:**

Objednávateľ týmto potvrdzuje nasledovné vyjadrenie k akceptácii produktov a služieb odovzdaných Poskytovateľom, ako aj vyjadrenie k úhrade platieb za tieto produkty a služby Poskytovateľovi:

	Plná akceptácia Odovzdanie časti Predmetu Zmluvy prebehlo bez výhrad a v súlade so Zmluvou a Objednávkou. Objednávateľ vyjadruje súhlas s úhradou ceny za všetky časti Predmetu Zmluvy uvedené v tomto protokole.
	Podmienečná akceptácia Odovzdanie časti Predmetu Zmluvy prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky výhrady a námietky uvedené v tomto protokole v dohodnutých termínoch. Objednávateľ vyjadruje súhlas s úhradou ceny za všetky časti Predmetu Zmluvy uvedené v tomto protokole.
	Omietnutie prevzatia Objednávateľ vyjadruje nesúhlas s akceptáciou dodaných častí Predmetu Zmluvy z dôvodu väd uvedených v tomto protokole. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky tieto vady v dohodnutých termínoch. Objednávateľ nedáva súhlas s úhradou ceny za Poskytovateľom dodané časti Predmetu Zmluvy (vadné plnenie).

* krížikom je vyznačené príslušné vyjadrenie Objednávateľa

Akceptačný protokol bude vyhotovený v dvoch rovnopisoch – jeden pre Objednávateľa ako preberajúceho a jeden pre Poskytovateľa ako odovzdávajúceho.

V Bratislave, dňa:

Za Poskytovateľa

Za Objednávateľa

.....

.....

Vladimír Švorec
Konateľ
QPC s. r. o.

Mgr. Tatiana Horváthová
referent odboru podpory inovácií
Ministerstvo investícií, regionálneho
rozvoja a informatizácie SR

.....

JUDr. Lucia Lišiaková
riaditeľka odboru podpory inovácií
Ministerstvo investícií, regionálneho
rozvoja a informatizácie SR

Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov

P. č.	Meno a priezvisko / Obchodné meno a adresa pobytu /sidlo subdodávateľa	IČO / dátum narodenia, ak nebolo udelené IČO	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa, Meno a Priezvisko / Adresa pobytu a dátum narodenia	% podiel plnenia z Rámcovej dohody	Predmet subdodávok
1.					
2.					
3.					

Príloha č. 6 – Protikorupčná doložka

Protikorupčná doložka

1. Zmluvné strany sa pri plnení predmetnej Rámcovej dohody zaväzujú striktne dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.

Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto Rámcovej dohody pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto Rámcovej dohody, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Rámcovej dohody v prospech Poskytovateľa.

3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Rámcovej dohody sa Poskytovateľ zaväzuje, že:
 - a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Rámcovej dohody,
 - b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Rámcovej dohody alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk,
 - c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov.

Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena.

Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Rámcovej dohody. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Rámcovej dohody.

- d) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Rámcovej dohody, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Rámcovej dohody s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Rámcovej dohody, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje,

že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.

4. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody prehlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevencia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
5. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody prehlasuje, že nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu predmetu tejto Rámcovej dohody.

Vysvetlenie pojmov:

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

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

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

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

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Konfliktom záujmov sa rozumie konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivec alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. **Verejným záujmom** sa rozumie záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom. Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.

Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.

Konfliktom záujmov sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.