

**Rámcová dohoda
o poskytovaní služieb**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov, v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov,
(ďalej ako „**Rámcová dohoda**“)

medzi:

- 1.1 Objednávateľ: **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky**
Sídlo: Špitálska 4, 6, 8, 816 43 Bratislava
Zastúpený: Ing. Peter Kostolný, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 00 681 156
DIČ: 2020796338
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN účtu: XXXXXXXXXXXXX
Kontaktná osoba: XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX
(ďalej len ako „Objednávateľ“)

a

- 1.2. Poskytovateľ: **Soimco a.s.**
Sídlo: Galvaniho 12, 821 04 Bratislava
Zastúpený: Ing. Richard Beňo, predseda predstavenstva
IČO: 44367465
DIČ: 2022672003
IČ DPH: SK2022672003
Zapísaný v registri: Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č: 5468/B
Bankové spojenie: XXXXXXXXXXXXX
IBAN účtu: XXXXXXXXXXXXX
Kontaktná osoba: XXXXXXXXXXXXX
(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „účastníci dohody“)

Preambula

1. Táto Rámcová dohoda je výsledkom verejného obstarávania nadlimitnej zákazky podľa § 66 ods. 7 písm. b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom „Služby prevádzky a archívu ekonomického systému SAP“ vyhlásenej zverejnením v Úradnom vestníku Európskej únie zo dňa 25.04.2025.
2. Účelom tejto Rámcovej dohody je zabezpečenie prevádzky, podpory a údržby ekonomického informačného systému SAP v prevádzkovej a archívnej verzii pre organizácie v pôsobnosti rezortu ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode .

Článok 1

Definícia pojmov

Účastníci dohody sa dohodli, že pojmy definované v tomto článku majú pre účely tejto Rámcovej dohody nasledovný význam:

1. **IS SAP** – ekonomický informačný systém SAP, ku ktorému Objednávateľ disponuje licenciami a je v aktuálnej prevádzkovej verzii špecifikovanej v časti 1 prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody.
2. **Platforma IS SAP** – hardvérové vybavenie, na ktorom sa prevádzkuje IS SAP.
3. **IS SAP – Archív** - archívna verzia IS SAP špecifikovaná v časti 2 prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody.
4. **CES** – Centrálny ekonomický systém (<https://ces.mfsr.sk/ces/centralny-ekonomicky-system/>).
5. **Služby** - sú služby definované v článku 3 bod 2 písm. a) až c) tejto Rámcovej dohody, ktoré pozostávajú zo služieb prevádzky, prevádzkovej a zákazníckej podpory, zákazníckeho rozvoja IS SAP, podpory pri prechode IS SAP do CES, ako aj služieb prevádzky IS SAP - Archív.
6. **Paušálne služby** – služby poskytované Poskytovateľom Objednávateľovi podľa článku 3 bod 2 písm. a) tejto Rámcovej dohody za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode a v rozsahu podľa prílohy č. 1 a 2 tejto Rámcovej dohody.
7. **Objednávkové služby** – služby poskytované Poskytovateľom Objednávateľovi podľa článku 3 bod 2
8. písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody za podmienok a spôsobom dohodnutým v tejto Rámcovej dohode.
9. **Človekohodina** - množstvo práce odpracovanej jednou osobou za jednu (1) hodinu. Človekohodina trvá 60 minút.
10. **Pracovné hodiny** - hodiny v rozmedzí medzi 7:00 hod do 17:00 hod pracovného dňa. Hodiny medzi 17:00 hod do 7:00 hod najbližšieho pracovného dňa sa medzi pracovné hodiny nezapočítavajú.
11. **Incident** - akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť IS SAP a IS SAP - Archív, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
12. **Vada služby** - nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti služby poskytnutej na objednávku a medzi funkčnými špecifikáciami tejto Služby uvedenej v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia svojich záväzkov z tejto Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti IS SAP a IS SAP - Archív.
13. **Response Time** – čas odozvy, maximálna doba, do ktorej je Poskytovateľ **povinný reagovať** na podnet Objednávateľa, potvrdiť prijatie nahláseného podnetu (napr. incidentu, požiadavky).

14. **Fix Time** – čas fixácie, maximálna doba, do ktorej **nahlásená** vada (incident) **musí** byť **odstránená** a služba **poskytovaná** podľa dohodnutých parametrov.
15. **Projektové riadenie** - aplikovaná metodika projektového riadenia PRINCE2.
16. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení, oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle článku 14 tejto Rámcovej dohody.
17. **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle článku 14 tejto Rámcovej dohody.
18. **Expert** – osoby disponujúce príslušnými certifikátmi preukazujúcimi ich odbornú spôsobilosť, prostredníctvom ktorých je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby na základe tejto Rámcovej dohody, pričom podmienky na odbornú spôsobilosť jednotlivých Expertov boli stanovené vo verejnom obstarávaní.
19. **Autorský zákon** - zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
20. **Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR č. 401/2023 Z. z.** o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.
21. **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.** - vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
22. **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.** - vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.
23. **Zákon o KB** - zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
24. **Vyhláška o BO** - vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení.
25. **Zákon o ITVS** - zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
26. **Zákon o registri partnerov verejného sektora** - zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Článok 2

Vyhlásenia účastníkov dohody

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Rámcovú dohodu a riadne plniť svoje záväzky z nej vyplývajúce a že sa v procese verejného obstarávania riadne oboznámil so všetkými

podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na obsah jeho záväzkov vyplývajúcich z tejto Rámcovej dohody.

2. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje funkčnou technickou infraštruktúrou schopnou zabezpečiť prevádzku a údržbu IS SAP a platformy IS SAP v rozsahu stanovenom prílohou č. 1 k tejto Rámcovej dohode.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadne a včasné plnenie jeho záväzkov na základe tejto Rámcovej dohody.
4. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia tejto Rámcovej dohody má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Rámcovej dohody bude udržiavať zápis v tomto registri aktuálny a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. Objednávateľ vyhlasuje, že je vlastníkom platných licencií k IS SAP potrebných na prevádzkovanie služby IS SAP a IS SAP - Archív. Zoznam licencií je uvedený v prílohe č.1 Rámcovej dohody.
6. Objednávateľ vyhlasuje, že disponuje dátami z ekonomického systému IS SAP vo forme databázového exportu vo formáte pre heterogénnu/homogénnu kópiu tak, aby bolo možné vykonať import do databázy, čo umožní kontinuálnu prevádzku zodpovedajúcu aktuálnemu prevádzkovému stavu IS SAP a následne IS SAP - Archív.
7. Objednávateľ vyhlasuje, že je prevádzkovateľom kritickej základnej služby a IS SAP je systém, ktorý priamo podporuje kritickú základnú službu prevádzkovanú organizáciami rezortu ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, preto sa naň vzťahujú ustanovenia zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti.
8. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah tejto Rámcovej dohody je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
9. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na poskytovanie služieb technickej podpory platné certifikáty ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1 a zaväzuje sa, že bude disponovať platnými certifikátmi počas celej doby trvania tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ním poskytnuté služby podľa tejto Rámcovej dohody spĺňajú, okrem vlastností dojednaných v tejto Zmluve, pokiaľ je to uplatniteľné aj požiadavky ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1.
10. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS SAP na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
11. Poskytovateľ vyhlasuje, že si vedomý skutočnosti, že je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle §17 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a plní všetky povinnosti vyplývajúce z platnej legislatívy..

12. Poskytovateľ vyhlasuje, že uzatvorí s Objednávateľom Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a Zmluvu o riešení bezpečnostných incidentov, a to bezodplatne.

Článok 3 **Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode servisné služby prevádzky, podpory a údržby pre IS SAP, IS SAP- Archív a platformu IS SAP, rozvoj IS SAP a podporu pri prechode ekonomickej agendy zo systému IS SAP do Centrálného ekonomického systému (CES). Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi dohodnutú súčinnosť a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu dohodnutú v článku 9 tejto Rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok dohodnutých touto Rámcovou dohodou poskytovať Objednávateľovi služby, v nasledovnom rozsahu:
 - a) služby, prevádzky, údržby a podpory platformy IS SAP a IS SAP v prevádzkovej verzii popísané v prílohe č. 1 a č. 2 tejto Rámcovej dohody (Paušálne služby). Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať v rámci mesačného paušálu v dohodnutých parametroch a požadovanej dostupnosti, a to na základe objednávky Objednávateľa, ktorej obsahom bude vymedzenie obdobia poskytovania Paušálnych služieb, maximálne však na obdobie 24 mesiacov,
 - b) služby na vyžiadanie (Objednávkové služby) v rozsahu maximálne 8000 človekohodín popísané v prílohe č. 2 Rámcovej dohody. Uvedené služby budú poskytované na vyžiadanie Objednávateľom, t.j. formou objednávky služieb zo strany Objednávateľa,
 - c) služby prevádzky, údržby a podpory IS SAP – Archív popísané v prílohe č. 1 a č. 2 Rámcovej dohody. Uvedené služby budú poskytované na vyžiadanie Objednávateľom, t.j. formou objednávky služieb zo strany Objednávateľa na objednané obdobie, v rozsahu 16 človekohodín za mesiac, maximálne 768 človekohodín.
3. Objednávateľ sa na základe tejto Rámcovej dohody zaväzuje:
 - a) zabezpečiť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú na uvedenie služieb stanovených v bode 1 písm. a) tohto článku do prevádzky,
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi súčinnosť pri poskytovaní služieb v zmysle bodu 1 písm. b) a c) tohto článku,
 - c) za riadne a včas poskytnuté služby Poskytovateľom podľa tejto Rámcovej dohody uhradiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby dohodnutú cenu podľa článku 9 bod 1 tejto Rámcovej dohody.
4. Súčasťou služieb poskytovaných Poskytovateľom v súlade s bodom 1 písm. a) tohto článku je aj poskytnutie služieb údržby SAP Enterprise Support k licenciám IS SAP v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2 bod 1 a VOP uvedených v prílohe č. 3 tejto Rámcovej dohody.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi v súlade s bodom 1 písm. b) tohto článku poskytovať služby na základe požiadaviek Objednávateľa, pričom tieto služby spočívajú najmä v prispôbení, úpravách a zmenách IS SAP v prevádzkovej verzii, a to najmä implementovanie žiadaných dodatočných funkcionalít, resp. iných zmien a úprav vykonaných za účelom zabezpečenia funkčnosti, bezpečnosti, integrácií a kontinuity prevádzky IS SAP v prevádzkovej verzii ale aj ostatných služieb uvedených v bode 1 písm. b) a v prílohe č. 2 Rámcovej dohody.

6. Poskytovateľ sa pri poskytovaní služieb v zmysle bodu 1 písm. b) tohto článku zaväzuje dodržiavať metodické usmernenia a pokyny súvisiace s prechodom ekonomického systému Objednávateľa do Centrálného ekonomického systému vydanými ministerstvom financií SR a riešiteľským tímom Centrálného ekonomického systému.

Článok 4

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasne prevádzkovanému systému IS SAP, platforme IS SAP a následne k IS SAP - Archív, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na riadne poskytovanie Služieb,
- b) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- c) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Rámcovej dohody,
- d) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu odborných garantov a kontaktných osôb.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Rámcovej dohode a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Rámcovej dohode,
- b) poskytovať Služby počas celej doby trvania tejto Rámcovej dohody prostredníctvom Expertov spĺňajúcich podmienky stanovené vo verejnom obstarávaní (ďalej len „podmienky“). V prípade, že niektorý z Expertov prestane spĺňať podmienky, je Poskytovateľ povinný ho nahradiť iným Expertom spĺňajúcim podmienky, tak aby bolo poskytovanie Služieb prostredníctvom Expertov zabezpečené kontinuálne bez prerušenia. Nedodržanie tejto povinnosti zo strany Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody. Súčasne sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi zmenu v osobe príslušného Expertu písomne oznámiť a k oznámeniu priložiť príslušné certifikáty preukazujúce splnenie podmienok, a to najneskôr 5 pracovných dní odo dňa vykonania zmeny v osobe Expertu,
- c) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- d) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom informovať Objednávateľa o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Rámcovej dohody) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- e) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- f) nie byť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Rámcovej dohody.

3. Porušenie povinností podľa článku 4 tejto Rámcovej dohody s výnimkou bodu 2 písm. a) a b) sa považuje za nepodstatné porušenie tejto Rámcovej dohody.

Článok 5

Spôsob, miesto a termín poskytovania služieb

1. Objednávateľ je najneskôr v lehote do 5 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody povinný sprístupniť Poskytovateľovi export databázy IS SAP potrebný k príprave prevádzkových prostredí IS SAP v zmysle požiadaviek stanovených v prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ je po sprístupnení exportu databázy povinný pripraviť prevádzkové prostredia IS SAP na Poskytovateľom prevádzkovanvej technickej infraštruktúre v zmysle požiadaviek stanovených v prílohe č. 1 bod 1, a to najneskôr v lehote 1 mesiaca odo dňa doručenia objednávky na služby podľa článku 3 bod písm. a) tejto Rámcovej dohody.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje začať poskytovať služby:
 - a) podľa článku 3 bod 2 písm. a) Rámcovej dohody najneskôr do jedného mesiaca odo dňa doručenia objednávky Poskytovateľovi v zmysle bodu 6 tohto článku,
 - b) podľa článku 3 bod 2 písm. b) Rámcovej dohody do 7 kalendárnych dní odo dňa doručenia objednávky Poskytovateľovi v zmysle bodu 12 tohto článku,
 - c) podľa článku 3 bod 2 písm. c) Rámcovej dohody najneskôr 1 pracovný deň odo dňa doručenia objednávky Poskytovateľovi v zmysle bodu 12 tohto článku,a to za podmienok, v požadovanom rozsahu, výkone a kvalite dohodnutých v tejto Rámcovej dohode a v jej prílohách.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa článku 3 bod 2 písm. a), b), c) tohto článku do ukončenia platnosti a účinnosti tejto Rámcovej dohody na základe vystavených objednávok Objednávateľom.
5. Ak sa účastníci dohody nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb sú priestory Poskytovateľa a sídlo Objednávateľa. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa účastníci dohody na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa článku 3 bod 2 písm. a) tejto Rámcovej dohody na základe objednávky Objednávateľa, ktorú Objednávateľ vystaví vždy na požadovaný počet mesiacov vopred. V prípade, ak Objednávateľ na príslušné obdobie objednávku nevystaví, nie je Poskytovateľ počas tohto obdobia oprávnený poskytovať Služby podľa článku 3 bod 2 a) tejto Rámcovej dohody. Objednávku na poskytnutie Služieb podľa článku 3 bod 2 písm. a) je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr 1 mesiac pred plánovaným začiatkom poskytovania Služieb.
7. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody bod 1. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch účastníkov dohody, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

8. V rámci poskytovania Služieb podľa článku 3 bod 2 písm. a) a c) tohto článku je Poskytovateľ povinný zabezpečiť odstránenie vzniknutých väd buď vo forme zodpovedania otázok Objednávateľa (telefonické poradenstvo – Hotline podľa bodu 9 tohto článku) alebo vo forme servisného zásahu diaľkovo a/alebo v mieste plnenia (servisný zásah údržby).
9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Hotline poradenstvo pri riešení problémov, ktoré zahŕňa:
 - telefonické poradenstvo, konzultácie pri riešení incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní väd,
 - poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní IS SAP, platforma IS SAP a IS SAP - Archív, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie.
10. Postup poskytovania Paušálnych služieb, ako aj postup nahlasovania a uzatvárania jednotlivých incidentov podrobne vymedzuje tento článok Rámcovej dohody a príloha č. 1 a 2 Rámcovej dohody.
11. V rámci Paušálnych služieb podľa článku 3 bod 2 písm. a) Rámcovej dohody je Poskytovateľ povinný zabezpečiť pre Objednávateľa aj Požadovanú dostupnosť systému, ktorá je meraná na mesačnej báze prostredníctvom parametrov úrovne kvality a je definovaná v prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody. Za účelom kontroly plnenia požadovanej úrovne kvality poskytovaných Služieb je Poskytovateľ povinný jedenkrát mesačne, vždy do piateho dňa v nasledujúcom kalendárnom mesiaci, predkladať Objednávateľovi výkaz dosiahnutých parametrov úrovne kvality (ďalej len „Mesačný výkaz SLA“) požadovaných podľa tejto Rámcovej dohody a prílohy č. 2 tejto Rámcovej dohody. Objednávateľ Mesačný výkaz SLA schvaľuje, pričom má právo overiť pravdivosť, správnosť a úplnosť údajov uvedených v Mesačnom výkaze SLA. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a umožniť mu prístup ku všetkým údajom potrebným pre vyhodnotenie záväzných parametrov úrovne kvality poskytovaných Služieb (SLA parametrov) uvedených v Rámcovej dohode a prílohe č. 2 Rámcovej dohody. Pri nedodržaní záväzných parametrov poskytovaných Služieb má Objednávateľ právo uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 18 tejto Rámcovej dohody.

Služby podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť výlučne na základe objednávky Objednávateľa. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný si Služby podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) Rámcovej dohody objednať.

12. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí prílohu č. 6 tejto Rámcovej dohody. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára je Poskytovateľ povinný vypracovať ponuku v rozsahu uvedenom v objednávkovom formulári a zaslať objednávkový formulár Objednávateľovi. Ponuka Poskytovateľa musí obsahovať najmä podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, plán ich realizácie a počet človekohodín potrebných na poskytnutie Objednávkovej služby na základe príslušnej objednávky. V prípade, ak Objednávateľ s ponukou predloženou Poskytovateľom súhlasí, vyznačí túto skutočnosť v objednávkovom formulári v časti schvaľovacia doložka. Objedávka sa považuje za záväznú okamihom podpísania Oprávnenou osobou Objednávateľa v objednávkovom formulári v časti schvaľovacia doložka.
13. Poskytovateľ je oprávnený začať s poskytovaním príslušnej Objednávkovej služby až po prijatí

písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku na základe ponuky vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 12 tohto článku alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nesúhlasí s ponukou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, nie je Poskytovateľ oprávnený Objednávkové služby poskytnúť.

14. Požadovaná doba poskytnutia Objednávkovkej služby na základe príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba poskytnutia Objednávkovkej služby je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
15. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto Rámcovou dohodou.
16. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne Objednávkovú službu do 7 kalendárnych dní poskytnúť považuje sa takéto konanie zo strany Poskytovateľa za podstatné porušenie tejto Rámcovej dohody.
17. Pred vyhotovením objednávky na poskytnutie Služieb na vyžiadanie zašle Objednávateľ Poskytovateľovi požiadavku so stručným popisom požadovanej služby, špecifikácie jej realizácie, termínu a spôsobu jej poskytnutia. Poskytovateľ najneskôr v lehote určenej prílohou č. 2 tejto Rámcovej dohody spracuje na vlastné náklady stanovisko k požiadavke Objednávateľa:
 - či navrhovanú úpravu a/alebo zmenu IS SAP považuje za realizovateľnú,
 - popis navrhovaného riešenia,
 - odhad časových a personálnych kapacít a navrhovanej ceny,
 - predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými IS SAP komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov,
 - navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia,
 - navrhované varianty úpravy a/alebo zmeny IS SAP, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
 - definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
 - termín dodania/ realizácie úpravy a/alebo zmeny IS SAP.
18. V prípade, ak Objednávateľ odsúhlasí stanovisko Poskytovateľa vyhotovené podľa bodu 17 tohto článku, vystaví objednávku, ktorú je Poskytovateľ povinný potvrdiť. Poskytovateľ je povinný dodržať v rámci následnej realizácie služieb na vyžiadanie časový odhad ich poskytnutia, ktorý poskytol v stanovisku.
19. Pri akejkol'vek úprave a/alebo zmene IS SAP, alebo jej časti je Poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu, vrátane používateľskej a technickej dokumentácie (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie). Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy a/alebo zmeny IS SAP do prevádzky a bude podmienkou podpísania akceptačného protokolu. Spolu s upravenou dokumentáciou v slovenskom jazyku je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aj originálne manuály k SW/HW technológii, ktoré môžu byť aj v anglickom jazyku.

20. Pri úpravách a/alebo zmenách IS SAP, vykonávaných Poskytovateľom, je Poskytovateľ povinný, na základe uplatnenej požiadavky Objednávateľa, zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo jeho pridružených osôb, všetky potrebné relevantné školenia používateľov IS SAP, v rámci rozsahu konkrétnej úpravy a/alebo zmeny IS SAP. Rozsah školení bude určený v návrhu riešenia pre príslušnú úpravu a/alebo zmenu IS SAP ako súčasť „Žiadosti o zmenu aplikácie“.
21. Úpravy a/alebo zmeny IS SAP realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov osobou poverenou za Objednávateľa a Poskytovateľa na základe splnenia všetkých náležitostí, špecifikovaných v žiadosti o zmenu aplikácie na zmenu a /alebo rozšírenie IS SAP. Akceptačné testy budú vykonané podľa špecifikácie schválenej osobami poverenými za obidvaja účastníci dohody.
22. Účastníci dohody sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačných testov, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle čiastkovej zmluvy alebo objednávky ako celok nemôže byť prevzaté Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovaných dvoch neúspešných výsledkoch akceptačných testov odstúpiť od tejto časti plnenia na základe tejto Rámcovej dohody alebo objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Poskytovateľovi všetky poskytnuté plnenia tejto časti plnenia na základe Rámcovej dohody bez nároku na úhradu ceny.

Článok 6 Riešenie incidentov

1. Pri poskytovaní Paušálnych služieb na základe tejto Rámcovej dohody môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) Bežné incidenty,
 - b) Kritické incidenty,
 - c) Nekritické incidenty,
 - d) Bezpečnostný incident,
- a ktoré sú bližšie špecifikované v prílohe č. 2 tejto Rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov v rámci poskytovania Služieb podľa článku 3 bod 2 písm. a) tejto Rámcovej dohody nasledovné reakčné doby (Response Time):
- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 8 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 7:00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**,
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 1 pracovnej hodiny**, v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 7:00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**,
 - c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 4 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 7:00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**,
 - d) pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 1 hodiny** v rámci časového pokrytia 24 hod. od pondelka do nedele od nahlásenia podnetu alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní IS SAP alebo v súvislosti

s Bežným, Nekritickým alebo Kritickým incidentom.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov v rámci poskytovania Služieb podľa článku 3 bod 2 písm. c) tejto Rámcovej dohody nasledovné reakčné doby (Response Time):
 - a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 8 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**,
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 1 pracovnej hodiny**, v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**,
 - c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje reagovať na podnet najneskôr **do 4 pracovných hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od momentu nahlásenia**.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty podľa bodu 1 až 3 tohto článku riešiť až do:
 - a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť,
 - b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti IS SAP, platformy IS SAP alebo IS SAP - Archív (funkcia a plánovaná použiteľnosť IS SAP je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie IS SAP alebo IS SAP - Archív) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť incident (Fix Time) v nasledovných časoch:
 - a) **Bežnom incidente** najneskôr do 80 pracovných hodín od momentu nahlásenia incidentu,
 - b) **Kritikom incidente** najneskôr do 8 pracovných hodín od momentu nahlásenia incidentu,
 - c) **Nekritikom incidente** najneskôr do 40 pracovných hodín od momentu nahlásenia incidentu,
 - d) **Bezpečnostnom incidente** najneskôr do 8 hodín od momentu nahlásenia incidentu.
6. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom vlastného informačného systému pre správu požiadaviek (Service Desk) a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre spracovanie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Poskytovateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Poskytovateľa zaväzuje dodať Objednávateľovi v písomnej forme do 10 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody; každú zmenu týchto osôb je Poskytovateľ povinný bezodkladne nahlásiť Objednávateľovi písomne alebo e-mailom.
7. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
 - a) prostredníctvom Service Desku Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - d) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov Objednávateľa.
8. Poskytovateľ je povinný najneskôr v lehote 24 hodín informovať Objednávateľa v prípade, ak predpokladaný termín odstránenia incidentu bude trvať viac ako 5 dní.

Článok 7 Akceptácia služieb

1. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca na základe Mesačného výkazu SLA podľa článku 5 bod 10.
2. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb poskytovaných podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii, v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa účastníci dohody nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi účastníkmi dohody, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet vád
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality IS SAP, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS SAP, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu IS SAP, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, a tiež **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania Rámcovej dohody preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
4. Účastníci dohody sa zaväzujú potvrdiť riadne poskytnutie Objednávkových služieb podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za tieto poskytnuté Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí prílohu č. 7 tejto Rámcovej dohody.
5. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám poskytnutým podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody vystavený Poskytovateľom do piatich dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb poskytnutým podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby poskytnuté podľa článku 3 bod 2 písm. b) a c) tejto Rámcovej dohody považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

Článok 8

Podmienky a rozsah záruky

1. Na Objednávkové služby poskytnuté podľa článku 3 bod 2 písm. b) tejto Rámcovej dohody poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu podľa článku 7 bod 5 tejto Rámcovej dohody. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli v dôsledku nesprávneho prevádzkovania, resp. nesprávneho používania IS SAP, platformy IS SAP a IS SAP - Archív, alebo neoprávneného zásahu do IS SAP, platformy IS SAP alebo IS SAP – Archív zo strany Objednávateľa alebo tretej osoby.
2. Poskytovateľ je povinný v záručnej dobe na svoje náklady poskytovať Objednávateľovi záručný servis, ktorý spočíva v bezplatnom odstránení väd IS SAP vzniknutých v súvislosti s poskytnutím Objednávkových služieb, a to v lehote dohodnutej s Objednávateľom.
3. Objednávateľ je povinný reklamovať zistenú vadu Objednávkových služieb poskytnutých podľa tejto Rámcovej dohody elektronicky na emailovej adrese Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo prostredníctvom Service Desk. Objednávateľ v reklamácií uvedie vadu, vrátane detailného opisu príznakov. Poskytovateľ do 7 kalendárnych dní odo dňa nahlásenia podnetu s reklamáciou podľa tohto bodu informuje Objednávateľa o spôsobe vybavenia reklamácie.
4. V prípade, ak Poskytovateľ vady poskytnutých Objednávkových služieb v dohodnutej lehote neodstráni, je Objednávateľ oprávnený po predchádzajúcom upozornení, zabezpečiť odstránenie väd treťou osobou na náklady Poskytovateľa a uplatniť si zmluvnú pokutu.

Článok 9

Cena služieb a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby na základe tejto Rámcovej dohody cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
 - a) služby poskytnuté v zmysle článku 3 bod 2 písm. a) tejto Rámcovej dohody vo výške 139 900,00 EUR (slovom: stotridsaťdeväťtisícdeväťsto EUR) bez DPH mesačne, maximálne v sume 3 357 600,00 EUR bez DPH,
 - b) služby poskytnuté v zmysle článku 3 bod 2 písm. b) tejto Rámcovej dohody vo výške 76,00 EUR (slovom: sedemdesiatšesť EUR) bez DPH za jednu človekohodinu poskytnutej služby v maximálnom počte človekohodín určených pre túto službu v prílohe č. 5 tejto Rámcovej dohody, maximálne v sume 608 000,00 EUR bez DPH,
 - c) služby poskytnuté v zmysle článku 3 bod 2 písm. c) tejto Rámcovej dohody vo výške 76,00 EUR (slovom: sedemdesiatšesť EUR) bez DPH za jednu človekohodinu poskytnutej služby v maximálnom počte človekohodín určených pre túto službu v prílohe č. 5 tejto Rámcovej dohody, maximálne v sume 58 368,00 EUR bez DPH.
2. Maximálna celková cena za všetky Poskytovateľom riadne poskytnuté Služby na základe tejto Rámcovej dohody je **4 023 968,00 EUR bez DPH (slovom štyr milióny dvadsaťtritisícdeväťstošesťdesiatosem EUR bez DPH).**
3. Účastníci dohody sa dohodli, že celková cena dohodnutá v bode 2 tohto článku je konečná a zahŕňa všetky priame aj nepriame náklady Poskytovateľa spojené s plnením záväzkov podľa tejto Rámcovej dohody a jej zvýšenie nie je možné, okrem zmeny vyplývajúcej zo zmeny všeobecne

záväzných právnych predpisov, najmä v súvislosti so zmenou výšky sadzby DPH. Za správne vyčíslenie sadzby DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá Poskytovateľ v plnom rozsahu. Účastníci dohody berú na vedomie, že v súlade s ustanovením § 27 ods. 5 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov sa pri každom vzniku daňovej povinnosti na základe tejto Rámcovej dohody použije sadzba dane platná v deň vzniku príslušnej daňovej povinnosti.“.

4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za služby podľa bodu 1 písm. a) tohto článku, mesačne po schválení Mesačného výkazu SLA v zmysle článku 5 bod 11 tejto Rámcovej dohody. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Služby podľa bodu 1 písm. b) a c) tohto článku po ich riadnom poskytnutí, t.j. po ich akceptácii Objednávateľom podľa článku 7 bod 4. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za riadne poskytnuté Objednávkové služby do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 7 tejto Rámcovej dohody.
6. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
7. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
8. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
9. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby nepretržite aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.
10. Poskytovateľ berie na vedomie, že dohodnutá cena, resp. jej časť, je prostriedkom vyplateným zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Na použitie týchto prostriedkov, na kontrolu ich použitia a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch (najmä zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 394/2012 Z. z. o obmedzení platieb v hotovosti).

Článok 10

Zdrojový kód

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zdrojové kódy vytvorené v súvislosti s poskytovaním Služieb na základe tejto Rámcovej dohody budú od prvého napísaného riadku kódu, časovo neobmedzene, uchovávané, dokumentované a spravované v Repozitári zdrojových kódov Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi prístup k zdrojovým kódom zákazníckych úprav IS SAP

uloženým v Repozitári zdrojových kódov.

2. Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb na základe tejto Rámcovej dohody umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti poskytovanej služby určenej len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS SAP.
3. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné testovacie a produkčné prostredie, vrátane aktuálneho zdrojového kódu vytvoreného pri poskytovaní Služieb na základe tejto Rámcovej dohody pri ukončení tejto Rámcovej dohody.
4. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu alebo jeho časti tvoriaceho IS SAP, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Rámcovej dohody (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od IS SAP (ďalej ako „preexistenty zdrojový kód“).
5. Služby poskytované Poskytovateľom na základe tejto Rámcovej dohody v súlade s prílohou č. 2 tejto Rámcovej dohody nebudú zahŕňať vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku IS SAP oddeliteľného modulu (časť) Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb na základe tejto Rámcovej dohody, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Rámcovej dohody.
6. Vytvorený zdrojový kód vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenty zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
7. Vytvorený zdrojový kód vytvorený Poskytovateľom v súvislosti s poskytovaním Služieb vrátane dokumentácie k týmto častiam bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
8. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti IS SAP. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

Článok 11

Práva duševného vlastníctva

1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto Rámcovej dohody môže byť aj:
 - a) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS SAP, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných

- podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**),
- c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS SAP, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**),
 - d) použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS SAP, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistenčný open source SW**), poskytuje Poskytovateľ k týmto súčastiam IS SAP licenciu za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Rámcovej dohody, a to na účel, pre ktorý bol IS SAP vytvorený a je Objednávateľom používaný.
2. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie poskytnutých Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licenciu dňom akceptácie výstupu poskytnutej Služby, ktorý je chránený autorským právom, akceptáciou poskytnutej služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať takúto úpravu IS SAP, a to ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia, najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bola IS SAP vytvorená. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci alebo verejnoprávnej inštitúcii Slovenskej republiky sublicenciu na použitie úpravy IS SAP v súlade s účelom na aký je IS SAP vytvorená, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
 3. Licencia podľa bodu 3 tohto článku sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu.
 4. Odmena za udelenie licencie k úpravám IS SAP vykonaných Poskytovateľom pri plnení jeho záväzkov z tejto Rámcovej dohody je súčasťou dohodnutej ceny podľa článku 9 bod 1 tejto Rámcovej dohody.
 5. Účastníci dohody výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Rámcovej dohody vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú účastníci dohody výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
 6. Ak nie je v tejto Rámcovej dohode uvedené inak, Poskytovateľ touto Rámcovou dohodou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Rámcovej dohody, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Rámcovej dohody.
 7. Účastníci dohody sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení svojich záväzkov z tejto Rámcovej dohody, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné

splniť jednu z podmienok:

- a) ide o „preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov / subjektov vykonávajúcich hospodársku / obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia Rámcovej dohody spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu,
 - b) ide o „preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Účastníci dohody sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou Rámcovej dohody je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s bodom 2 tohto článku na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku,
 - c) ide o „preexistenčný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
8. Práva, resp. licencie udelené Poskytovateľom v rámci plnenia jeho záväzkov tejto Rámcovej dohody prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom Objednávateľovi.
 9. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných obchodne dostupných proprietárnych SW, preexistenčných obchodne nedostupných proprietárnych SW a preexistenčných open source SW a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok najneskôr v čase odovzdania Služieb.
 10. Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania tejto Rámcovej dohody.

Článok 12

Ochrana dôverných informácií a osobných údajov

1. Ak Poskytovateľ pri plnení svojich záväzkov z tejto Rámcovej dohody bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle článku 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane

údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, účastníci dohody sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Rámcovej dohody. V Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety účastníci dohody vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

2. Účastníci dohody sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
3. Účastníci dohody sú povinní zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Rámcovej dohody a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Rámcovej dohody, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcóm Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutým účastníkom dohody, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Rámcovej dohody, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody.
4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Rámcovej dohody sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom tejto Rámcovej dohody,
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto Rámcovej dohody z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto Rámcovej dohody,
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu,
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Účastníci dohody sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Rámcovej dohody.
6. Účastníci dohody sa zaväzujú užívať dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Rámcovej dohode ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhého účastníka dohody neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhého účastníka dohody tretej osobe.

Článok 13

Bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením jeho záväzkov z tejto Rámcovej dohody zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, všeobecné požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Vyhláškou o BO, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve, najmä bezpečnostné opatrenia, notifikačné a iné povinnosti v oblasti kybernetickej bezpečnosti uvedené v prílohe č. 9.
2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením záväzkov Poskytovateľa z tejto Rámcovej dohody, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť IS SAP voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek úpravy IS SAP na základe príslušnej objednávky Objednávateľa vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
 - a) všetky vstupy IS SAP sú kontrolované na validnosť a sú sanitované,
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté,
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu IS SAP na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca,
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov,
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke),
 - f) IS SAP disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu,
 - g) všetky komponenty IS SAP sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný,
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť,
 - i) všetky zmeny v IS SAP sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady IS SAP spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené,
 - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky,
 - k) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade

s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné opatrenia a zásady uvedené v bode 4 tohto článku v primeranom rozsahu aj pre IS SAP – Archív.

Článok 14

Oprávnené osoby a komunikácia

1. Účastníci dohody sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Rámcovej dohody vymenovať a oznámiť druhému účastníkovi Rámcovej dohody Oprávnené osoby, ktoré budú počas jej platnosti a účinnosti oprávnené konať za Poskytovateľa a Objednávateľa výlučne v rozsahu podľa bodu 2 tohto článku.
2. Prostredníctvom určených oprávnených osôb účastníci dohody najmä:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Rámcovej dohody,
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých činností účastníkov dohody súvisiacich s plnením podľa tejto Rámcovej dohody,
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto Rámcovej dohody,
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Rámcovej dohody,
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol IS SAP alebo IS SAP - Archív súvisiaci s plnením tejto Rámcovej dohody.
3. Oprávnená osoba Objednávateľa najmä:
 - a) predkladá Oprávnenej osobe Poskytovateľa objednávkový formulár na úpravy a zmeny IS SAP, t.j. objednávkové služby podľa článku 3 bod 2 písm. c) tejto Rámcovej dohody a to na formulári, ktorého vzor je obsahom prílohy č. 6 tejto Rámcovej dohody,
 - b) rokuje s Poskytovateľom o podmienkach realizácie úprav a funkcionality IS SAP pri schvaľovaní ponuky podľa článku 5 bod 6 tejto Rámcovej dohody,
 - c) podpisuje akceptačný protokol, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 7 tejto Rámcovej dohody a
 - d) zabezpečuje riadne poskytovanie súčinnosti zo strany Objednávateľa.
4. Oprávnená osoba Poskytovateľa najmä:
 - a) predkladá Oprávnenej osobe Objednávateľa ponuku na úpravy IS SAP vypracovanú na základe objednávky Objednávateľa podľa článku 5 bodu 4 tejto Rámcovej dohody,
 - b) rokuje s Oprávnenou Objednávateľom o podmienkach ponuky na úpravy IS SAP na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie objednávkovej služby,
 - c) predkladá Oprávnenej osobe Objednávateľa na schválenie a podpis akceptačné protokoly podľa článku 7 bodu 4 tejto Rámcovej dohody.
5. Každý z účastníkov dohody je oprávnený zmeniť Oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej Oprávnenej osoby druhému účastníkovi dohody, pričom pri zmene Oprávnených osôb sa nevyžaduje vyhotovenie dodatku k tejto Rámcovej dohode.

Článok 15

Súčinnosť

1. Účastníci dohody sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Rámcovej dohody.
2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Rámcovej dohody poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť služby riadne a včas v súlade s touto Rámcovou dohodou.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom počas poskytovania Služieb na základe tejto Rámcovej dohody, a to najmä vyvinúť maximálne úsilie a súčinnosť z jeho strany tak, aby boli všetky Služby poskytnuté riadne, včas a v súlade s touto Rámcovou dohodou.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri predčasnom ukončení tejto Rámcovej dohody zo strany Objednávateľa a zmene na nového poskytovateľa plnenia poskytne Objednávateľovi primeranú súčinnosť pri prechode na nového poskytovateľa.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi všetku potrebnú aj kontinuálnu súčinnosť vo vzťahu k budúcemu Poskytovateľovi rovnakých Služieb, aké bude poskytovať Poskytovateľ na základe tejto Rámcovej dohody, v období počas trvania tejto Rámcovej dohody a maximálne do 6 mesiacov odo dňa ukončenia tejto Rámcovej dohody, tak aby mohol budúci Poskytovateľ poskytovať Služby riadne.

Článok 16

Zodpovednosť za škodu

1. Každý z účastníkov dohody nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Rámcovej dohody.
2. Obaja účastníci dohody sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Rámcovej dohody a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle tejto Rámcovej dohody riadne a včas, vrátane.
4. Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
5. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá

ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

6. Účastníci dohody sa zaväzujú písomne upozorniť druhého účastníka dohody bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Rámcovej dohody. Účastníci dohody sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
7. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle účastníka dohody a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinný účastník dohody túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídal, účastník dohody, ktorý nesplní svoje povinnosti z tejto Rámcovej dohody z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od tejto Rámcovej dohody alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Rámcovej dohody a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
8. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Rámcovej dohody prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

Článok 17

Využitie subdodávateľov

1. Poskytovateľ môže na plnenie predmetu rámcovej dohody využiť subdodávateľov. V prípade plnenia predmetu rámcovej dohody prostredníctvom subdodávateľov, zodpovedá za plnenie predmetu rámcovej dohody tak, akoby plnil on sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa a je povinný zabezpečiť, aby subdodávatelia plnili príslušné povinnosti vyplývajúce z tejto rámcovej dohody.
2. Navrhovaný subdodávateľ musí byť oprávnený poskytovať službu vo vzťahu tej časti predmetu rámcovej dohody, ktorú má subdodávateľ plniť.
3. V prípade využitia subdodávateľa, zmeny známeho subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa počas trvania rámcovej dohody, je poskytovateľ povinný objednávatelovi oznámiť túto skutočnosť najneskôr tri (3) pracovné dni pred zmenou subdodávateľa a písomne mu predložiť na schválenie návrh na využitie/zmenu subdodávateľa.
4. Návrh na zmenu subdodávateľa musí obsahovať obchodný názov navrhovaného subdodávateľa, jeho IČO, adresu sídla, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za subdodávateľa, adresu pobytu a dátum narodenia tejto osoby v súlade so Zoznamom známych subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 8 tejto rámcovej dohody.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že zmena subdodávateľa, nie je takou zmenou, na základe ktorej je potrebné uzatvárať dodatok k rámcovej dohode.
6. Subdodávatelia, ktorí sú povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „register“ ako aj „zákon č. 315/2016 Z. z.“) musia byť zapísaní v registri počas celej

doby trvania tejto rámcovej dohody. Uvedenú skutočnosť preukazuje v písomnom návrhu poskytovateľ.

7. Porušenie povinnosti podľa predchádzajúceho bodu sa považuje za podstatné porušenie rámcovej dohody a je dôvodom, ktorý oprávňuje objednávateľa na odstúpenie od rámcovej dohody.
8. V prípade, že zamieňaný subdodávateľ preukázal v dotknutom verejnom obstarávaní za poskytovateľa podmienky účasti podľa ustanovenia § 34 zákona o verejnom obstarávaní alebo ďalšie požiadavky, je poskytovateľ povinný súčasne predložiť doklady navrhovaného subdodávateľa, ktorými preukáže splnenie týchto podmienok účasti a požiadaviek. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia (oprávnenie realizovať predmet zmluvy sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zmluvy, ktorú má subdodávateľ plniť).

Článok 18

Sankcie a zmluvné pokuty

1. Ak Poskytovateľ prekročí lehotu stanovenú v článku 5 bod 2, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške mesačného paušálu podľa článku 9 bod 1 písm. a) Rámcovej dohody, a to za každý začatý mesiac omeškania.
2. V prípade podstatného porušenia Rámcovej dohody má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR (slovom: pätnásťtisíc eur) za každé takéto porušenie.
3. Ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z tejto Rámcovej dohody má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za každé takéto porušenie.
4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,10% z celkovej ceny podľa článku 9 bod 4 tejto Rámcovej dohody a to za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
5. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť kritický, bezpečnostný incident podľa článku 6 tejto Rámcovej dohody, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,10% z celkovej ceny podľa článku 9 bod 4 tejto Rámcovej dohody, a to za každý začatý deň omeškania s jej odstránením.
6. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť bežný, nekritický incident, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej ceny podľa článku 9 bod 4 tejto Rámcovej dohody, a to za každý začatý deň omeškania s jej odstránením.
7. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s odstránením reklamovanej vady objednávkovej služby v zmysle článku 8 tejto Rámcovej dohody, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej ceny podľa článku 9 bod 4 tejto Rámcovej dohody, a to za každý deň omeškania s jej odstránením.
8. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávneného účastníka dohody na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta..

Článok 19

Trvanie dohody

1. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
2. Účastníci dohody sa dohli, že zmluvný vzťah založený touto Rámcovou dohodou zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá podľa bodu 1 tohto článku,
 - b) písomnou dohodou účastníkov dohody podľa bodu 3 tohto článku,
 - c) výpoveďou zo strany Objednávateľa podľa bodu 4 tohto článku,
 - d) odstúpením od Rámcovej dohody podľa bodu 5 tohto článku.
3. Pokiaľ bude táto Rámcová dohoda predčasne ukončená písomnou dohodou účastníkov dohody podľa bodu 3 písm. b) tohto článku, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Rámcovej dohody.
4. Objednávateľ je oprávnený túto Rámcovú dohodu počas doby jej trvania vypovedať, a to aj bez udania dôvodu so 6 – mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvý dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
5. Odstúpiť od Rámcovej dohody je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhým účastníkom dohody, nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhým účastníkom dohody v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto Rámcová dohoda a tiež z dôvodov stanovených v tejto Rámcovej dohode alebo v zákone. Odstúpenie od Rámcovej dohody musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhého účastníka dohody.
6. V prípade podstatného porušenia dohodnutých podmienok Rámcovej dohody je účastník dohody oprávnený od tejto Rámcovej dohody odstúpiť po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Účastníci dohody sa osobitne dohodli, že porušenie Rámcovej dohody je podstatné, ak účastník dohody porušujúci Rámcovú dohodu vedel v čase uzavretia Rámcovej dohody alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Rámcovej dohody, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Rámcová dohoda uzavretá, že druhý účastník dohody nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Rámcovej dohody.
7. V prípade nepodstatného porušenia Rámcovej dohody je účastník dohody oprávnený odstúpiť od Rámcovej dohody, ak účastník dohody, ktorý je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá mu na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní. To isté platí, ak účastník dohody, ktorý spôsobil vznik protiprávneho stavu, tento stav neodstráni ani v dodatočnej lehote určenej vo vyzvaní.
8. Účastníci dohody sa dohodli, že predtým, ako oprávnený účastník dohody využije svoje právo odstúpiť od tejto Rámcovej dohody z akéhokoľvek dôvodu, požiada druhého účastníka dohody o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od Rámcovej dohody zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
9. Skončenie tejto Rámcovej dohody sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením

niektorej z povinností vyplývajúcej z tejto Rámcovej dohody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Rámcovej dohody, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.

10. Účastníci dohody sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Rámcovej dohody sú účastníci dohody oprávnení ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od tejto Rámcovej dohody.
11. Objednávateľ je okrem dôvodov podstatného porušenia Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa uvedených v bode 6 a 7 tohoto článku, oprávnený odstúpiť od Rámcovej dohody aj v prípade:
 - a) vyhlásenia konkurzu na majetok Poskytovateľa alebo zastavenia konkurzného konania pre nedostatok majetku alebo zrušenia konkurzu pre nedostatok majetku,
 - b) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je preukázateľne v úpadku alebo ak majetok Poskytovateľa je predmetom exekučného konania, Poskytovateľ vstúpi do likvidácie, preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť,
 - c) ak bude Poskytovateľovi právoplatným rozhodnutím súdu uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní,
 - d) právoplatného odsúdenia štatutárneho orgánu/člena štatutárneho orgánu/dozorného orgánu Poskytovateľa za trestný čin korupcie, za trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie, za trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti,
 - e) právoplatného odsúdenia Poskytovateľa a/alebo jej štatutárneho orgánu/člena štatutárneho orgánu/dozorného orgánu za akýkoľvek úmyselný trestný čin alebo trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií, výkonom jeho činnosti alebo za trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe,
 - f) ak sa právoplatným rozhodnutím súdu preukáže, že Poskytovateľ ponúkol alebo dal úplatok ktorémukoľvek zamestnancovi alebo oprávnenému zástupcovi Objednávateľa,
 - g) ak preukázateľne nastala skutočnosť, ktorá môže viesť k výmazu z registra partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora.

Článok 20

Záverečné ustanovenia

1. Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma účastníkmi dohody a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení Rámcovej dohody v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
2. Jednotlivé ustanovenia Rámcovej dohody môžu byť menené, doplňované, zrušené iba písomnou formou po vzájomnej dohode účastníkov dohody, a to formou číslovaných dodatkov podpísaných účastníkmi dohody, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody. Účastníci dohody sa dohodli, že uzavretie dodatku k tejto Rámcovej dohode nie je potrebné v prípade zmeny expertov podľa článku 4 bod 2 písm. b) tejto Rámcovej dohody, zmeny subdodávateľa podľa článku 17 bod 2 tejto Rámcovej dohody, kontaktných a identifikačných údajov účastníkov dohody v rozsahu uvedenom v záhlaví tejto Rámcovej dohody.
3. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi začatie akéhokoľvek

súdneho, rozhodcovského, exekučného, konkurzného, reštrukturalizačného alebo obdobného konania, ktoré sa začalo proti nemu alebo ktoré sám inicioval v súvislosti s predmetom tejto Rámcovej dohody. Ďalej je povinný bezodkladne oznámiť Objednávateľovi, ak niektorý z veriteľov Poskytovateľa podal proti nemu návrh na vyhlásenie konkurzu alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo vstup do likvidácie a jej ukončenie.

4. Účastníci dohody sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Rámcovou dohodou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Rámcovej dohody alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
5. V prípade vzniku sporu z tejto Rámcovej dohody alebo v súvislosti s ňou sa účastníci dohody zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1: Špecifikácia požiadavky na systémové platformy
Príloha č. 2: Špecifikácia Služieb
Príloha č. 3: Popis Služieb podpory SAP Enterprise Support
Príloha č. 4: Všeobecné obchodné podmienky SAP
Príloha č. 5: Cenová kalkulácia
Príloha č. 6: Vzor objednávkového formuláru
Príloha č. 7: Vzor akceptačného protokolu
Príloha č. 8: Zoznam známych subdodávateľov
7. Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v šiestich (6) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho štyri (4) sú určené pre Objednávateľa a dve (2) sú určené pre Poskytovateľa.
8. Účastníci dohody vyhlasujú, že si text tejto Rámcovej dohody riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich porozumeli, ich zmluvné prejavy sú dostatočne jasné, určité, slobodné a zrozumiteľné, že táto Rámcová dohoda nebola uzatvorená pod nátlakom, v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok, a že podpisujúce osoby sú oprávnené k podpisu tejto Rámcovej dohody a na znak súhlasu ju podpísali.

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Ing. Peter Kostolný
generálny tajomník služobného úradu

Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva Soimco a.s.