

Zmluva o poskytovaní správy, údržby a servisnej podpory informačných technológií

uzavretá podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 185/2015 Z. z., Autorský zákona v platnom znení (ďalej len „Zmluva“ alebo „zmluva“)

Článok 1 Zmluvné strany

1. Kancelária Rady pre rozpočtovú zodpovednosť, nezisková organizácia

Sídlo: Imricha Karvaša 1, Bratislava – mestská časť Staré Mesto, 813 25
IČO: 42263051
IČ DPH: SK202352652
DIČ: 2023552652
Bankové spojenie: [REDACTED]
Číslo účtu (IBAN): [REDACTED]
SWIFT (BIC): [REDACTED]
Konajúca prostr.: Ing. Viktor Novysedlák - výkonný riaditeľ

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „objednávateľ“)

a

2. ANASOFT APR, spol. s r.o.

Sídlo: Mlynská dolina 41, 81102 Bratislava
IČO: 31361552
Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel Sro, vložka č. 6042/B.
IČ DPH: SK2020345778
DIČ: 2020345778
Bankové spojenie: [REDACTED]
Číslo účtu (IBAN): [REDACTED]
SWIFT (BIC): [REDACTED]
Konajúca prostr.: Ing. Michal Hrabovec - konateľ

(ďalej len „Dodávateľ“ alebo „dodávateľ“)

Objednávateľ a Dodávateľ môžu byť ďalej spolu označovaní ako „Zmluvné strany“ a samostatne ktorýkoľvek z nich aj ako „Zmluvná strana“.

Článok 2 Úvodné ustanovenia a definície

- 2.1 Objednávateľ a dodávateľ uzatvárajú túto zmluvu ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa § 113 a nasl. zákona NR SR č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov za účelom výberu dodávateľa služieb správy, údržby a technickej podpory informačných technológií.
- 2.2 Nižšie uvedené slová majú v nasledujúcich článkoch tejto Zmluvy rovnaký význam, ako je im pripísaný v tomto ustanovení:
 - 2.2.1 **IT infraštruktúra** – znamená hardvérové (hardvér alebo HW) alebo softvérové (softvér alebo SW) časti informačných technológií objednávateľa, na ktoré dodávateľ poskytuje svoje služby podľa tejto Zmluvy a sú špecifikované v Prílohe č. 1.
 - 2.2.2 **Servisný zásah** – vykonanie aktivít odborného pracovníka Dodávateľa poskytujúceho správu, údržbu alebo servisnú podporu s cieľom zabezpečiť plynulé fungovanie IT infraštruktúry alebo vyriešiť Objednávateľom nahlásenú vadu definovanú v bode 2.2.3 tohto článku Zmluvy.

- 2.2.3 **Vada** - každá porucha, výpadok alebo udalosť, ktorá nie je súčasťou bežnej prevádzky IT infraštruktúry, ktorá spôsobuje prerušenie alebo pokles v kvalite služby alebo funkcionality IT infraštruktúry. Ide o akýkoľvek nesúlad funkčných vlastností IT infraštruktúry s vlastnosťami špecifikovanými v dodávateľskej dokumentácii, vzájomne schválených dokumentoch alebo špecifikácii výrobcu. Pokiaľ táto Zmluva odkazuje na vady, má sa za to, že sa jedná o vady podľa tohto bodu Zmluvy, ak nie je ustanovené inak. Vady sa delia na nasledujúce tri kategórie:
- a) **Vada kategórie A (kritická)** – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov organizácie alebo chyba zakladajúca možnosť vzniku škody alebo straty údajov.
 - b) **Vada kategórie B (vážna)** – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov.
 - c) **Vada kategórie C (malá)** – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok funkcionality systému iba jednotlivých užívateľov alebo chyba, ktorá nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku a nie je možné ju chápať ako vadu kategórie A alebo B.
- 2.2.4 **Informačná požiadavka** – ide o požiadavku Objednávateľa na poskytnutie informácie o funkcionality existujúcej IT infraštruktúry, možnosti jej rozšírenia alebo iné požiadavky nesúvisiace s vadami IT infraštruktúry.
- 2.2.5 **Problém** - primárna príčina spôsobujúca vadu alebo opakovanie vady na hardvéry a softvéry. Vyriešenie problému znamená identifikáciu a odstránenie primárnej príčiny spôsobujúcej vadu alebo rovnaké, opakujúce sa vady.
- 2.2.6 **Reakcia** - kvalifikovaná reakcia Dodávateľa na definovaný problém. Výsledkom reakcie Dodávateľa bude návod pre pracovníkov Objednávateľa na odstránenie alebo neutralizáciu problému/vady alebo zásah prostredníctvom vzdialeného prístupu (Remote Access) alebo osobný zásah Dodávateľa priamo na pracovisku Objednávateľa.
- 2.2.7 **Služby** – pod týmto pojmom sa pre účely tejto zmluvy chápu všetky služby poskytované dodávateľom špecifikované v Prílohe č. 2 – Špecifikácia služieb a SLA.
- 2.2.8 **Tretia strana** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nie je Dodávateľom, ani Objednávateľom v zmysle tejto Zmluvy.
- 2.2.9 **Vyššia moc** - je dôvod, ktorý nastal nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Pod vyššou mocou sa rozumejú predovšetkým štrajky, podobné pracovno-právne protesty, vzbury alebo občianske nepokoje, vojny (oficiálne vyhlásené aj nevyhlásené), vyvlastnenie alebo konfiškácia z titulu verejného záujmu, embargo, prerušenie verejnej alebo súkromnej dopravy alebo dodávky energií, požiar alebo iná neobvyklá udalosť s rovnako ťažkými dopadmi, ktorá sa vymyká možnosti ovplyvnenia dotknutou Zmluvnou stranou. Po oznámení takejto udalosti jednou Zmluvnou stranou druhej Zmluvnej strane, bude príslušnej Zmluvnej strane primerane predĺžená lehota na plnenie svojich záväzkov.
- 2.2.10 **Neutralizácia poruchy** - je úkon alebo sled úkonov, ktoré sú vykonávané za účelom obnovenia riadnej prevádzky. Neutralizácia poruchy nemusí byť poskytnutá prostredníctvom trvalého riešenia, ale dopad na služby poskytované objednávateľom musí byť odstránený.
- 2.2.11 **Užívateľ** – pracovník objednávateľa, ktorý je užívateľom produktu.
- 2.2.12 **Upgrade** – nová verzia softvéru, opravný balík, alebo service pack.
- 2.2.13 **Výrobca** – spoločnosť, ktorá vyrába konkrétny produkt.
- 2.2.14 **Človekohodina** - 1 (jedna) hodina práce 1 (jedného) pracovníka Dodávateľa pri poskytovaní plnenia.
- 2.2.15 **Človekoden** - základná merná jednotka pre fakturáciu služieb servisnej podpory alebo dodávku odborných služieb. Jeden deň predstavuje 8 človekohodín, pričom sa počíta každá aj začatá hodina.

Článok 3 Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať pre Objednávateľa služby správy, údržby a technickej podpory špecifikované v Prílohe č. 2 časť A (Špecifikácia služieb) týkajúcich sa výhradne informačných technológií špecifikovaných v Prílohe č. 1 (Špecifikácia podporovanej IT infraštruktúry (hardvér a softvér)) s cieľom zabezpečiť ich správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach Objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy.

- 3.2 Služby podľa odstavca 3.1 bude Dodávateľ poskytovať podľa aktuálnej potreby Objednávateľa, pričom počet hodín na výkon týchto služieb nie je obmedzený okrem prípadov uvedených v Prílohe č. 2 v časti B. a C.
- 3.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že uhradí dodávateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté plnenie podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 3.4 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si navzájom nevyhnutnú súčinnosť k naplneniu predmetu tejto zmluvy.

Článok 4 Miesto a čas plnenia

- 4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že služby budú poskytované prioritne prostredníctvom bezpečného vzdialeného pripojenia a/alebo telefonnými, prípadne emailovými konzultáciami, alebo v sídle Objednávateľa, ak je to nevyhnutné na poskytnutie služby alebo na žiadosť Objednávateľa.

Článok 5 Oprávnené osoby

- 5.1 Zoznam osôb oprávnených konať za Objednávateľa a osôb oprávnených konať za Dodávateľa je uvedený v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 5.2 V prípade neprítomnosti osoby uvedenej v zozname oprávnených osôb za Objednávateľa je oprávnenou osobou zástupca, ktorého neprítomná osoba vopred písomnou formou poverila zastupovaním. Poverenie inej osoby bude písomne (list alebo email) oznámené osobe oprávnenej za Dodávateľa. Zmena osoby oprávnenej za Objednávateľa je voči Dodávateľovi účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene oprávnenej osoby Objednávateľa osobe oprávnenej za Dodávateľa.
- 5.3 Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť nimi oprávnenú osobu a dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej Zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov osobe oprávnenej za príslušnú Zmluvnú stranu.

Článok 6 Cena a platobné podmienky

- 6.1 Cena služieb a jej zmena
 - 6.1.1 Cena za plnenia poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
 - 6.1.2 Všetky ceny v tejto Zmluve a jej prílohách sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty (DPH). K cene bude pripočítaná DPH podľa právnych predpisov platných v čase jej fakturovania.
 - 6.1.3 Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich cenách za poskytované služby:
 - a) Cena za poskytovanie služieb špecifikovaných v Prílohe č. 2 časť A. je zmluvnými stranami dohodnutá ako pravidelný mesačný paušálny poplatok špecifikovaný v Prílohe č. 5 časť A.
 - b) Ceny za poskytovanie služieb nad rámec paušálu špecifikovaných v Prílohe č. 2 časť B. a C. sú špecifikované v Prílohe č. 5 časť B tejto Zmluvy.
- 6.2 Platobné podmienky
 - 6.2.1 Vystavovanie faktúr
 - a) Cena za poskytovanie paušálnych služieb bude hradená po ukončení príslušného mesiaca, na základe faktúry vystavenej Dodávateľom.
 - b) Cena vykonaných prác nad rámec paušálnych služieb bude hradená vždy po dodaní príslušných prác Dodávateľom a ich prevzatí Objednávateľom, na základe faktúry vystavenej Dodávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak (napr. platba po ukončení kalendárneho mesiaca).
 - 6.2.2 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru s uvedením vytýkaných nedostatkov. Oprávneným vrátením faktúry do 7 dní od jej doručenia prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry. Ak bola faktúra

vrátená po 7 dňoch od jej doručenia Objednávateľovi, u opravenej faktúry plynie nová lehota splatnosti v trvaní rozdielu medzi dĺžkou lehoty splatnosti podľa bodu 6.2.4. tejto Zmluvy a počtom dní, ktoré uplynuli počas lehoty splatnosti do vrátenia faktúry Dodávateľovi na opravu; minimálne však v trvaní 3 pracovných dní.

- 6.2.3 Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za druhú Zmluvnú stranu.
- 6.2.4 Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia druhej Zmluvnej strane. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov na účet Dodávateľa.
- 6.2.5 Dodávateľ, ktorý uvedie na faktúre daň z pridanej hodnoty, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty. Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu je podstatným porušením Zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Zmluvy.

Článok 7 Povinnosti Zmluvných strán

7.1 Povinnosti Objednávateľa

- 7.1.1 Objednávateľ je povinný poskytovať dodávateľovi pri poskytovaní služieb v zmysle tejto zmluvy potrebnú súčinnosť. V prípade, ak objednávateľ preukázateľne neposkytuje dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nie je dodávateľ viazaný reakčnými časmi podľa Prílohy č. 3. Dodávateľ je povinný v takomto prípade o pozastavení činnosti bezodkladne písomne informovať objednávateľa. Plynutie týchto reakčných dôb sa vtedy pozastavuje až do okamihu, kedy začne objednávateľ poskytovať potrebnú súčinnosť.
- 7.1.2 Objednávateľ je povinný v súvislosti s plnením zmluvy zabezpečiť vstup pre pracovníkov dodávateľa do budovy a priestorov objednávateľa, zabezpečiť vhodné podmienky pre ich prácu, prístup k nevyhnutným informáciám, prístup k produktom s príslušnými prístupovými právami a súčinnosť tretej strany, ak je potrebná.
- 7.1.3 Objednávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, ak si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a dodávateľ o takéto stretnutie vopred písomne požiada.
- 7.1.4 Objednávateľ je povinný hlásiť poruchy výhradne prostredníctvom oprávnených osôb na tento účel určených a spôsobom podľa Prílohy č. 4. Zmenu oprávnených osôb je objednávateľ povinný bez omeškania písomne hlásiť dodávateľovi.
- 7.1.5 Objednávateľ je povinný oznamovanú vadu, resp. jej príznaky zrozumiteľne špecifikovať v súlade s dodávateľom vopred stanoveným postupom, v opačnom prípade Dodávateľ nie je v omeškaní a nezodpovedá za škodu spôsobenú nedostatočnou alebo chybnou špecifikáciou vady.
- 7.1.6 Pri hlásení poruchy je objednávateľ povinný dodávateľovi poskytnúť nasledujúce údaje: kontaktné údaje pre spätné potvrdenie hlásenia poruchy (meno volajúceho, telefónne číslo/mobil), názov produktu, detailný popis poruchy a okolnosti jej vzniku, resp. výskytu a jej závažnosť podľa klasifikácie v Prílohe č. 3. Dodávateľ má právo upozorniť objednávateľa, že ním priradená kategória poruchy nebola správne ohodnotená, pričom dodávateľ musí bezodkladne o tejto skutočnosti objednávateľa písomne informovať a navrhnúť zmenu klasifikácie; ak po tomto oznámení objednávateľ bezodkladne písomne nevznesie námietku, považuje sa to za jeho súhlas s prekvalifikovaním závažnosti poruchy.
- 7.1.7 Požiadavka na servisný zásah a iné požiadavky sa považujú za nahlásené jej nahlásením požadovaným spôsobom dodávateľovi a uvedením jej závažnosti objednávateľom podľa Prílohy č. 3 časť B. Od tohto okamihu začínajú plynúť reakčné doby podľa Prílohy č. 3. Dodávateľ je povinný potvrdiť objednávateľovi akceptáciu požiadavky písomne, priradenú kategóriu poruchy a stanoviť predbežný postup jej riešenia.
- 7.1.8 Objednávateľ je povinný zabezpečiť podmienky pre prevádzku produktov požadované výrobcom alebo prevádzkovou dokumentáciou produktov.
- 7.1.9 Objednávateľ je povinný pri každom poskytnutí služby dodávateľom nad rámec pravidelného mesačného poplatku (paušálu) skontrolovať vecnú správnosť údajov na vystavenom preberacom protokole a pokiaľ sú správne, je povinný tento dodávateľovi potvrdiť.
- 7.1.10 Objednávateľ je povinný používať IT infraštruktúru podľa používateľskej a administrátorskej dokumentácie alebo podľa inštrukcií Dodávateľa. V prípade, ak Objednávateľ vykoná úpravy IT infraštruktúry nad rámec určený v používateľskej, administrátorskej, produktovej a technickej dokumentácii, alebo umožní akékoľvek zásahy, úpravy alebo opravy IT infraštruktúry tretím osobám, Dodávateľ odstráni prípadné s tým súvisiace vady na náklady Objednávateľa.

- 7.1.11 Objednávateľ je povinný zabezpečiť aktualizáciu (upgrade) produktov tak, aby počas trvania zmluvy boli stále oficiálne podporované výrobcom. V opačnom prípade dodávateľ nemôže byť penalizovaný žiadnym spôsobom, ak nemôže vyriešiť poruchu alebo iný problém v reakčných časoch definovaných v Prílohe č. 3 kvôli ukončenej podpore produktov ich výrobcom. Dodávateľ je povinný objednávateľa informovať v dostatočnom predstihu tak, aby sa predišlo situácii ukončenia podpory produktov ich výrobcom.
- 7.1.12 Prístupové práva používateľov do dátovej štruktúry podliehajú procesu schvaľovania, na začiatku účinnosti zmluvy Objednávateľ určí konkrétnu osobu – schvaľovateľa prístupových práv.
- 7.2 Povinnosti dodávateľa:
- 7.2.1 Dodávateľ je povinný zabezpečiť plnenie predmetu tejto zmluvy v požadovanej kvalite, za podmienok, v dohodnutých termínoch a lehotách v zmysle zmluvy po dobu jej účinnosti, tak aby bol zabezpečený plynulý a bezproblémový chod informačných technológií objednávateľa.
- 7.2.2 Dodávateľ je povinný poskytovať plnenia podľa tejto zmluvy svojimi zamestnancami alebo prostredníctvom subdodávateľov.
- 7.2.3 Dodávateľ je povinný pri odstraňovaní poruchy dodržiavať maximálne reakčné doby uvedené v Prílohe č.3 časť B.
- 7.2.4 Počas odstraňovania vady, ktorá si vyžaduje súčinnosť objednávateľa alebo užívateľov IT infraštruktúry je povinný dodávateľ o tejto skutočnosti bezodkladne telefonicky alebo emailom informovať oprávnené osoby Objedávateľa.
- 7.2.5 Služby správy a údržby IT infraštruktúry a Servisnej podpory bude Dodávateľ prednostne vykonávať prostredníctvom vzdialeného prístupu k technickým prostriedkom Objedávateľa. Ak je nevyhnutný osobný zásah kvalifikovaného personálu v mieste plnenia Zmluvy na strane Objedávateľa, je Dodávateľ povinný zabezpečiť jeho vyslanie na miesto plnenia Zmluvy na strane Objedávateľa.
- 7.2.6 Dodávateľ je povinný pri každom poskytnutí služby nad rámec pravidelného mesačného poplatku (paušálu) vystaviť preberací protokol o vykonaných plneniach a nechať si ho potvrdiť oprávneným pracovníkom objednávateľa.
- 7.2.7 Dodávateľ je povinný konať tak, aby bola zabezpečená ochrana prevádzkovaných osobných údajov u objednávateľa v zmysle nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/679 a zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dodávateľ je povinný pri správe IT infraštruktúry zohľadňovať vnútorné pracovné predpisy Objedávateľa a osobitne dohodnuté postupy medzi Objedávateľom a Dodávateľom, s cieľom zabezpečiť Objedávateľom požadovanú mieru ochrany osobných údajov, informácií, dokumentov alebo produktov Objedávateľa (napr. diel Objedávateľa).
- 7.2.8 Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi všetky administrátorské heslá (od sieťových zariadení, serverov, domén, programov a aplikácií) najneskôr do 3 dní od ich poslednej zmeny. Úschovu odovzdaných hesiel zabezpečí objednávateľ prostredníctvom oprávnenej osoby.
- 7.2.9 Dodávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, že si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a objednávateľ o takéto stretnutie požiada.
- 7.2.10 Dodávateľ sa zaväzuje pri reinstaláciách alebo inštaláciách koncových staníc (PC) dbať o to, aby na koncových staniciach (PC) bol nainštalovaný iba objednávateľom schválený a legálny softvér. Ak pri servisnom zásahu dodávateľ zistí na koncovej stanici nainštalovaný softvér, ktorý nezodpovedá vyššie uvedenému, je povinný tento nesúlad riešiť s oprávnenou osobou objednávateľa. Oprávnená osoba objednávateľa musí v tomto prípade rozhodnúť, ako má dodávateľ postupovať.
- 7.2.11 Dodávateľ je povinný poskytovať služby v zmysle predmetu zmluvy tak, aby bol zabezpečený plynulý a bezproblémový chod výpočtovej techniky objednávateľa a jej programového vybavenia.
- 7.2.12 Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny stav poznatkov o IT infraštruktúre, najmä ich dokumentovaním.
- 7.2.13 Dodávateľ je povinný pri ukončení tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu poskytnúť súčinnosť novému poskytovateľovi služieb správy, údržby a technickej podpory informačných technológií objednávateľa, a to riadnym spôsobom a bez prieťahov.
- 7.2.14 Dodávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií prevádzkovaného softvéru v priestoroch Objedávateľa tak, aby tieto boli prístupné v prípade, ak budú potrebné pri riešení problému.
- 7.2.15 Dodávateľ sa zaväzuje:
- a) zabezpečiť bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov/pracovníkov. V prípade, ak zástupca alebo poverená osoba Dodávateľa (zamestnanec) utrpí úraz/nehodu alebo zapríčiní pracovný úraz, požiar, dopravnú nehodu alebo znečistenie životného prostredia na mieste vykonávania diela alebo pri činnosti vykonávanej v záujme Objedávateľa, zaväzuje sa zhotoviteľ bez zbytočného odkladu o tom informovať kontaktnú osobu Objedávateľa.

- b) dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO, dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol oboznámený,
- c) vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu Zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa,
- d) plniť predmet Zmluvy osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bolo udelené povolenie na vstup do priestorov.
- e) za účelom vybavenia povolenia na vstup do priestorov Objednávateľa minimálne 1 pracovný deň pred požadovaným termínom začatia vykonávania čiastkového Diela doručiť Objednávateľovi žiadosť a podklady pre vydanie identifikačnej karty pre vstup osôb a vjazd vozidiel do sídla Objednávateľa,
- f) znášať všetky náklady súvisiace s jeho vstupom do priestorov Objednávateľa a Národnej banky Slovenska (napr. vstupná inštrukcia; vydanie identifikačnej karty pre vstup osôb a vjazd vozidiel).

Článok 8 Licencia

- 8.1. Dodávateľ prehlasuje, že ak pri plnení tejto zmluvy vytvorí autorské dielo alebo bude potrebné sprístupniť. Objednávateľovi autorské dielo tretej osoby, poskytuje k takémuto dielu licenciu Objednávateľovi a to časovo a priestorovo neobmedzenú. Poskytnutá licencia sa vzťahuje najmä, no nielen na Dodávateľom dodanú používateľskú, administrátorskú, produktovú a technickú dokumentáciu. V prípade, ak Dodávateľ nie je autorom vyššie uvedených diel, zaväzuje sa poskytnúť Objednávateľovi sublicenciu k daným dielam v rozsahu potrebnom na ich používanie Objednávateľom ako aj prípadným novým poskytovateľom služieb podľa bodu 7.2.13.
- 8.2. Odmena za poskytnutie licencie (sublicencie) na používanie autorských diel je už zahrnutá v cene služieb. Dodávateľ zodpovedá za porušenie autorského práva, práv z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, ak k nemu došlo v príčinnej súvislosti s činnosťou Dodávateľa pri poskytovaní autorských a iných práv podľa bodu 8.1. tejto zmluvy za podmienky, že Objednávateľ používal autorské diela v súlade s licenčnými podmienkami a s týmito podmienkami bol riadne a preukázateľne oboznámený Dodávateľom. V prípade podľa predchádzajúcej vety, ak bude takáto tretia osoba voči Objednávateľovi uplatňovať nároky z porušenia autorského práva, práv z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva v súvislosti s dielom, je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi na požiadanie nevyhnutnú súčinnosť a uhradiť Objednávateľovi všetku vzniknutú škodu.

Článok 9 Zodpovednosť za škodu

- 9.1 Ak poruší jedna Zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane. Za škodu sa považuje skutočná škoda a náklady vzniknuté poškodenej Zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou.
- 9.2 Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto Zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti na náhradu škody, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku, vyplývajúceho z tejto Zmluvy, došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa ust. § 374 Obchodného zákonníka.
- 9.3 Dodávateľ nezodpovedá za:
 - a) akékoľvek škody na dátach, ktoré neboli vytvorené Dodávateľom dodaným predmetom plnenia s výnimkou systémov, ktoré majú priamu nadväznosť s dodaným predmetom plnenia. Dodávateľ aj Objednávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade dodávky systémového a programového vybavenia za iných podmienok, než sa dohodlo v tejto Zmluve.
 - b) za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nevykonania opatrení alebo porušením postupov uvedených Dodávateľom v príslušnej odovzdanej a Objednávateľom akceptovanej dokumentácii.
- 9.4 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za:

- a) škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej Zmluvnej strany.
 - b) porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti zo strany druhej Zmluvnej strany.
- 9.5 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá Zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmať alebo podstatne sťažiť plnenie tejto Zmluvy, je táto Zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú Zmluvnú stranu.
- 9.6 Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa v plnom rozsahu voči akýmkoľvek nárokom tretích osôb vyplývajúcich z porušenia práv týchto osôb týkajúcich sa akýchkoľvek práv duševného vlastníctva v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy. V prípade, ak si tretia strana uplatní u Objednávateľa nárok z dôvodu, že služby poskytnuté Dodávateľom porušujú práva vyplývajúce z duševného vlastníctva tejto tretej osoby, Objednávateľ je povinný neodkladne o tom informovať Dodávateľa, poskytovať mu podporu a potrebné informácie na to, aby sa Dodávateľ mohol efektívne tomuto nároku brániť. Objednávateľ neuzná nárok tretej strany bez súhlasu Dodávateľa. Pokiaľ bude právoplatne preukázaná oprávnenosť nároku tretej strany, Dodávateľ je povinný podľa svojej vlastnej úvahy zastaviť tento neoprávnený zásah alebo zabezpečiť pre Objednávateľa užívacie právo tak, že buď:
- a) zaobstará pre Objednávateľa licenčné práva od autora/osoby oprávnenej udeľovať tieto práva, alebo
 - b) zmení poskytnuté plnenia tak, aby neporušovali práva dotknutých tretích strán. Predchádzajúce ustanovenie sa nedotýka povinnosti Dodávateľa odškodniť Objednávateľa v súvislosti s akýmkoľvek nákladmi, škodami alebo stratami vyplývajúcimi z týchto nárokov.

Článok 10 Zodpovednosť za vady

- 10.1 Dodávateľ zodpovedá za vady spôsobené skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od dohodnutého predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Pri výskyte takejto vady Objednávateľ na ňu upozorní a Dodávateľ ju na vlastné náklady odstráni. V takomto prípade sa postupuje podľa reakčných dôb špecifikovaných v Prílohe č. 3, časť B 2. Reakčné doby s ohľadom na Kategóriu vady.
- 10.2 Dodávateľ nezodpovedá:
- a) za vady v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa za vady spôsobené treťou osobou alebo udalosťou, za ktorú táto tretia osoba zodpovedá,
 - b) za vady spôsobené obsluhou, ktorá nebola preukázateľne zaškolená pre používanie systémového a aplikačného programového vybavenia zamestnancami Dodávateľa, alebo zamestnancami Objednávateľa vyškolenými zamestnancami Dodávateľa pre tento účel,
 - c) za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov pokiaľ Dodávateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.

Článok 11 Povinnosť mlčanlivosti

- 11.1 Za dôverné informácie sa podľa tejto Zmluvy považujú: (i) všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia, (ii) ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej plnenia (najmä Zmluva, informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán ako i informácie o cene); (iii) ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä no nielen informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, údaje z aktuálneho programového vybavenia Objednávateľa a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane); (iv) ktoré sa týkajú zmluvných partnerov Objednávateľa (najmä osobné údaje); (v) pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné

tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti); (vi) ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane/získané Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka); ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením alebo o ktorých zmluvná strana mohla dôvodne predpokladať, že druhá strana má záujem na ich ochrane ako dôvernej informácie (ďalej len „Dôverné informácie“).

- 11.2 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe alebo v akejkoľvek súvislosti so touto Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú Dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so touto Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu tejto zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.3 Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré: (i) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú; (ii) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci (iii) boli sprístupnené druhej Zmluvnej strane za účelom ich zverejnenia touto druhou stranou.
- 11.4 Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách podľa všeobecne platných, zaužívaných a zachovávaných pravidiel, zásad a zvyklostí pre utajovanie a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o takýchto informáciách.
- 11.5 Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne a včasné utajenie Dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, subdodávateľov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, ako i iných spolupracujúcich tretích osôb (s výnimkou právnych zástupcov a účtovných poradcov, ktorých poučí o ich povinnosti zachovávať mlčanlivosť a ktorí sú touto povinnosťou viazaní priamo zo zákona, pokiaľ im takáto Dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené a/alebo sprístupnené v súlade s touto Zmluvou.
- 11.6 Tento článok 11 Zmluvy nebráni žiadnej zo Zmluvných strán v zverejnení podmienok alebo cien stanovených podľa tejto Zmluvy alebo objednávok vystavených na základe tejto Zmluvy v súdnych sporoch, ktoré vzniknú medzi Zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

Článok 12 Zmluvné sankcie

- 12.1 V prípade akéhokoľvek omeškania Dodávateľa s poskytovaním služieb v termínoch uvedených v tejto Zmluve (Príloha č. 3) alebo dohodnutých podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Dodávateľa nárok na zľavu z ceny pravidelného mesačného paušálneho poplatku špecifikovaného v Prílohe č. 5 časť A nasledovne:
- a) v prípade vady kategórie A vo výške 5,0% z ceny pravidelného mesačného paušálneho poplatku za každú začatú hodinu omeškania,
 - b) v prípade vady kategórie B vo výške 0,5% z ceny pravidelného mesačného paušálneho poplatku za každú začatú hodinu omeškania,
 - c) v prípade vady kategórie C vo výške 0,1% z ceny pravidelného mesačného paušálneho poplatku za každú začatú hodinu omeškania.
- 12.2 Celková výška zľavy podľa bodu 12.1 tohto článku Zmluvy, ktorú je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Dodávateľa, je ohraničená výškou ceny servisnej podpory bez DPH za jeden mesiac.

- 12.3 Ustanovenie §300 Obchodného zákonníka sa neaplikuje, t.j. Dodávateľ nie je povinný uhradiť zmluvnú pokutu v prípade, ak nastala okolnosť vylučujúca jeho zodpovednosť.
- 12.4 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku Objednávateľa je Dodávateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 12.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok na náhradu škody vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu.
- 12.6 V prípade porušenia povinnosti zo strany Dodávateľa uvedenej v bode 7.2. tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený fakturovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu až do výšky 2.000,-EUR za každý prípad porušenia povinnosti zo strany Dodávateľa.

Článok 13 Komunikácia

- 13.1 Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych orgánov Zmluvných strán, prípadne nimi poverenými zamestnancami.
- 13.2 Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej strane doručené, buď osobne, alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku, na adresu uvedenú v tejto Zmluve alebo písomne neskôr oznámenú, ak nie je ustanovené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak. Zmluvné strany sú oprávnené v bežných veciach komunikovať prostredníctvom emailov.
- 13.3 Pre účely tejto Zmluvy oznámenia alebo iná korešpondencia (okrem bežnej komunikácie prostredníctvom emailov) medzi Zmluvnými stranami bude považovaná za doručenú:
- doručením, ak sú doručované osobne, alebo
 - potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované kuriérom, alebo
 - potvrdením doručenia adresátom, ak sú doručované doporučenou poštou, alebo
 - potvrdením prenosu faxovej správy, ak sú doručované faxom, alebo
 - odmietnutím prevzatia vyznačeným poštou, v prípade neprevzatia zásielky dňom udaným poštou na návratke,
 - dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, ak je adresát neznámy a to napriek tomu, že bola zásielka odoslaná na adresu uvedenú v tejto Zmluve alebo neskôr písomne oznámená adresátom odosielateľovi,
 - odmietnutím prevzatia zásielky v prípade doručovania kuriérom.

Článok 14 Trvanie Zmluvy

- 14.1 Táto Zmluva o dielo nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Zmluvu o dielo v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu.
- 14.2 Táto Zmluva o dielo nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR [§ 47a ods.1 Občianskeho zákonníka v spojení s §1 ods.2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
- 14.3 Táto Zmluva zaniká:
- uplynutím štyroch rokov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy alebo odo dňa protokolárneho odovzdania a prevzatia IT infraštruktúry, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr
 - dohodou Zmluvných strán,
 - výpoveďou Objednávateľa bez uvedenia dôvodov s 2-mesačnou výpovednou lehotou,
 - odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou,
 - zánikom jednej zo Zmluvných strán bez právneho nástupcu.
- 14.4 Výpoveď musí byť doručená v písomnej forme druhej Zmluvnej strane. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď

doručená druhej Zmluvnej strane. Ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, Dodávateľ je po doručení výpovede povinný pokračovať v poskytovaní služieb až do uplynutia výpovednej lehoty. Ukončenie Zmluvy nezavahuje Objednávateľa povinnosti uhradiť všetky záväzky, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy a/alebo čiastkovej Zmluvy (vrátane akceptovanej objednávky).

- 14.5 Odstúpenie od Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre účely tejto Zmluvy rozumie porušenie akejkoľvek Zmluvnej povinnosti, ak k náprave nedôjde ani po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty, poskytnutej druhou Zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia. Takáto dodatočná primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť kalendárnych (15) dní.

Článok 15 **Záverečné ustanovenia**

- 15.1 Túto Zmluvu je možné meniť len písomným dodatkom podpísaným oboma Zmluvnými stranami, ak v nej nie je dohodnuté inak.
- 15.2 Všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy prechádzajú na prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán.
- 15.3 Zmluvné vzťahy, neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a súvisiacimi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Na rozhodovanie sporov sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 15.4 V prípade sporného chápania tejto Zmluvy, alebo neplnenia záväzkov oboch Zmluvných strán, sa obidve Zmluvné strany budú snažiť o vyriešenie vzniknutej situácie dohodou. Ktorákoľvek Zmluvná strana je za týmto účelom oprávnená písomne zvolať stretnutie na úrovni osôb oprávnených konať pre účely Zmluvy. Po doručení návrhu podľa predchádzajúcej vety sa stretnutie musí uskutočniť do troch dní, ak sa obe Zmluvné strany nedohodnú inak. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú na riešení situácie spôsobom opísaným v predchádzajúcich vetách, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmiern.
- 15.5 V prípade, ak niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy, pokiaľ z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo dojednané nevyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto neúplné, neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie, takým úplným, platným, účinným a/alebo vykonateľným ustanovením, ktoré svojím obsahom najviac zodpovedá nahrádzanému ustanoveniu.
- 15.6 Nadpisy v Zmluve slúžia iba k jej prehľadnosti a neberú sa do úvahy pri výklade Zmluvy, rovnako sa nepovažujú ani za definície, zmeny alebo za vysvetlivky jednotlivých Zmluvných ustanovení.
- 15.7 Táto Zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 271 ods. 2 a § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Dodávateľ súhlasí so zverejnením tejto Zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr dodávateľa doručených objednávateľovi, pričom dodávateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za dodávateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto Zmluve a vo faktúrach dodávateľa, a to zverejnenie objednávateľa počas trvania povinnosti podľa § 5a ods. 1 a 6 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám; tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
- 15.8 Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre Objednávateľa a dva pre Dodávateľa.
- 15.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledujúce prílohy, s ktorými sa Zmluvné strany oboznámili pred podpisom tejto Zmluvy:
- a) Príloha č. 1: Špecifikácia podporovanej IT infraštruktúry (hardvér a softvér)
 - b) Príloha č. 2: Špecifikácia služieb a SLA

- c) Príloha č. 3: Úroveň poskytovania služieb Hotline a servisnej podpory
- d) Príloha č. 4: Oprávnené osoby a kontaktné údaje
- e) Príloha č. 5: Ceny za poskytovanie služieb

15.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali a jej obsahu porozumeli, že je Zmluva dostatočne určitá a zrozumiteľná a že nebola podpísaná pod nátlakom alebo za zjavne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany tiež vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená, že Zmluva zakladá právne povinnosti, ktoré sú záväzné a môžu byť od nich vymáhané.

Za Objedávateľa:

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa ___*podpísané 11.6.2018*__

V Bratislave dňa ___*podpísané 11.6.2018*_____

Podpis a pečiatka

Podpis

Ing. Viktor Novysedlák
Výkonný riaditeľ
Kancelárie Rady pre rozpočtovú zodpovednosť

Ing. Michal Hrabovec
Konateľ
ANASOFT APR, spol. s r.o.

Príloha č. 1

Špecifikácia podporovanej IT infraštruktúry (hardvér a softvér)

Nižšie špecifikovaná podporovaná infraštruktúra zodpovedá predpokladanému rozsahu IT infraštruktúry u Objednávateľa počas dĺžky trvania zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu v plnom rozsahu aj v prípade, že dôjde k výmene zariadení (najmä pracovných staníc a tlačiarňí) alebo zmene ich počtu, ktoré predstavujú z hľadiska náročnosti poskytovaných služieb ekvivalent nižšie špecifikovanej IT infraštruktúry. Zmena počtu zariadení súvisiaca so zmenou počtu užívateľov je zahrnutá v mesačnom paušálnom poplatku podľa Prílohy č. 5, časť A.

A. Sieťová infraštruktúra a kabeláž

- Serverový rozvádzač - rack, 42U, 1970x800x1200mm (v x š x h) s príslušenstvom
- Patch káble:
 - medzi pracovnou stanicou a zásuvkou štruktúrovanej kabeláže
 - medzi patch panelom v racku a sieťovými zariadeniami (switche)
- Sieťové prepínače:

[REDACTED]

B. Servery a sieťové úložiská

- Server RRZ-VHOST

[REDACTED]

- Server RRZ-MATLAB

[REDACTED]

- NAS (Network Attached Storage)

[REDACTED]

C. Bezpečnostné technológie

- Firewall

[REDACTED]

D. Pracovné stanice (PC, notebooky)

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]

E. Tlačiarne a multifunkčné zariadenia

- Canon LBP6670dn (5 ks)
- HP LaserJet 500 color MFP M575fw (1 ks)
- Canon LBP7200Cdn (1 ks)

F. Služby tretích strán

- Dátové služby – pripojenie do siete Internet – poskytovateľ Orange
- MS Office365 – cloudové služby elektronickej pošty a dátového úložiska
- MS Azure – služby dátového cloudu

Príloha č. 2

Špecifikácia služieb a SLA

A. Špecifikácia služieb

1) Správa a údržba IT infraštruktúry

Pod pojmom Správa a údržba IT infraštruktúry sa rozumie vykonávanie činností a zásahov v IT infraštruktúre bez podnetu Objednávateľa alebo na jeho požiadanie, ktorých cieľom je predchádzať vzniku väd, zabezpečiť plynulú a bezporuchovú funkčnosť hardvéru a softvéru a vykonávať zmeny v nastaveniach hardvéru a softvéru podľa potreby Objednávateľa alebo odporúčaní výrobcov týchto technológií. Patria sem nasledujúce činnosti:

- a) starostlivosť o servery (RRZ-VHOST, RRZ-SRV, RRZ-DATA, RRZ-ADFS, RRZ-SEC, RRZ-MATLAB, RRZ-BACKUP), aktualizácia a inštalácia opravných balíkov pre operačné systémy
- b) aktualizácia a inštalácia opravných balíkov a záplat aplikácií inštalovaných na serveroch
- c) pravidelné zálohovanie údajov zo serverov a klientskych staníc (periodicitu, objem, čas a lokalitu vytvárania záloh dohodne dodávateľ s objednávatelom počas trvania zmluvy podľa aktuálnej potreby, zahŕňa aj zálohovanie do cloudu)
- d) starostlivosť o aktívne sieťové prvky (switche, routre apod.)
- e) starostlivosť o fyzickú vrstvu počítačovej siete – kabeláž v majetku Objednávateľa
- f) starostlivosť o Active Directory, DNS, DHCP a terminálové služby
- g) správa firewallu a nastavení bezpečnostných funkcií (IPS, URL filter, Antivírus, Application control apod.), zmena bezpečnostných nastavení podľa aktuálnych potrieb Objednávateľa a/alebo ako reakcia na vzniknuté bezpečnostné riziká
- h) správa užívateľských účtov (vytváranie, mazanie účtov, zmena užívateľských oprávnení, resetovanie hesiel)
- i) správa antivírusového softvéru na koncových staniciach a serveroch, nastavenie automatickej aktualizácie
- j) správa bezpečnostného riešenia na koncových staniciach (šifrovanie)
- k) starostlivosť o klientske stanice PC a notebooky, aktualizácia a inštalácia opravných balíkov pre operačné systémy a aplikácie na klientskych staniciach PC a notebookoch
- l) starostlivosť o sieťové a lokálne tlačiarne (mimo čistenia) – nastavenia tlače, tlačových front, ovládačov apod.
- m) podpora interných WiFi Access pointov
- n) podpora dátových služieb poskytovaných ISP (pripojenie do siete Internet, VPN služieb apod.)
- o) systémová (t.j. nie používateľská) podpora aplikácií MATLAB, STATA, Eviews, bankové aplikácie apod. a koordinácia riešenia technických problémov s ich výrobcami
- p) vytvorenie a vedenie technickej dokumentácie k produktom a jej aktualizácia po vykonaní servisu alebo inštalácii upgradu
- q) monitoring dostupnosti dôležitých prvkov IT infraštruktúry
- r) identifikácia bezpečnostných zraniteľností, priebežná kontrola logov bezpečnostných technológií
- s) Profylaktika 1x mesačne (kontrola stavu serverov, kontrola logov, stavu aktualizácie a funkčnosti antivírusového softvéru, stav zálohovania údajov, iné úkony potrebné na detekciu a prevenciu prípadných problémov). Termíny profylaktiky budú vopred dohodnuté medzi dodávateľom a objednávatelom.
- t) celková správa existujúcich cloudových služieb MS O365, revízia funkčnosti, nastavenia a optimalizácia jeho využitia, vrátane jednorazovej revízie pri prevzatí IT infraštruktúry do správy
- u) Pravidelné zasielanie reportov Objednávateľovi:
 - štvrťročné reporty prístupových práv používateľov do dátovej štruktúry
 - štvrťročné reporty stavu všetkých doménových používateľov a zariadení, aktívnych, deaktivovaných (eliminovanie tzv. „mŕtvych duší“ v AD UC)
 - evidenciu každej požiadavky v elektronickej forme ihneď po jej prijatí, po ukončení požiadavky bude zákazník informovaný o vyriešení a ukončení danej požiadavky (emailom, príp. telefonicky)
 - mesačný report – detailný súpis všetkých vykonaných prác pre zákazníka (po jednotlivých požiadavkách, s informáciou o užívateľovi, reakčné doby a spôsob vyriešenia, a pod.)

2) Hotline

Hot-line je služba poskytovaná Dodávateľom, prostredníctvom ktorej môže Objednávateľ nahlasovať vzniknuté vady a požiadavky buď prostredníctvom emailu na vyhradenú emailovú adresu alebo telefonicky na vyhradené telefónne číslo. Podmienky a úroveň poskytovania služby Hotline sú definované v Prílohe č. 3, časť A.

3) Servisná podpora

Servisná podpora zahŕňa poskytovanie servisných zásahov na podporovanej IT infraštruktúre v prípade vzniku väd IT infraštruktúry, ktoré zabraňujú jej normálnej funkčnej prevádzke. V prípade vzniku väd IT infraštruktúry, ktoré zabraňujú jej normálnej funkčnej prevádzke, sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu servisnej podpory v reakčných dobách podľa Prílohy č. 3, časť B. Predpokladom poskytovania služieb servisnej podpory je oznámenie vzniku vady Dodávateľovi prostredníctvom služby Hot-line. Servisná podpora pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Diagnostika a analýza technických problémov
- b) Servisný zásah v prípade výskytu poruchy, s cieľom neutralizácie poruchy a jej následného odstránenia v dohodnutých maximálnych reakčných časoch podľa Prílohy č. 3 časť B. Servisný zásah môže byť vykonaný prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu alebo priamo na mieste u Objednávateľa.
- c) Testovanie nových verzií softvérov pred ich aplikovaním do infraštruktúry IT Objednávateľa ak to bude účelné alebo nevyhnutné
- d) Komunikácia s výrobcami hardvéru a softvéru pri odstraňovaní väd a technických problémov
- e) Zabezpečenie záručných a pozáručných opráv hardvéru v autorizovaných servisných strediskách príslušných výrobcov alebo u ich pôvodných dodávateľov

4) Podpora služieb tretích strán

Podpora služieb tretích strán znamená, že Dodávateľ poskytne súčinnosť pri riešení problémov, inštalácii alebo zmenách pre služby, ktoré poskytujú Objednávateľovi tretie strany, napríklad poskytovateľ pripojenia do internetu, cloudové služby apod., v súlade s odporučeniami poskytnutými tretími stranami. Patria sem nasledujúce služby:

- a) služby pripojenia do siete internet,
- b) cloudové služby,
- c) hlasové služby,
- d) tlačové služby,
- e) softvérové aplikácie dodané tretími stranami

Predpokladom poskytovania podpory služieb tretích strán je oznámenie požiadavky Objednávateľa Dodávateľovi prostredníctvom služby Hotline. Podporu služieb tretích strán bude Dodávateľ prednostne vykonávať prostredníctvom priamej komunikácie s tretími stranami. Ak je na základe identifikácie problému alebo vady nevyhnutný odborný zásah v podporovanej infraštruktúre, hardvéri alebo softvéri dodanom treťou stranou, Dodávateľ vykoná potrebné úkony v súlade s odporučeniami tretej strany. V prípade, že je nevyhnutný zásah kvalifikovaného personálu, Dodávateľ prednostne vykonáva zásahy prostredníctvom vzdialeného prístupu k technickým prostriedkom Objednávateľa. Ak je na základe identifikácie problému alebo vady nevyhnutný osobný zásah kvalifikovaného personálu v mieste plnenia Zmluvy na strane Objednávateľa, je Dodávateľ povinný zabezpečiť jeho vyslanie na miesto plnenia Zmluvy na strane Objednávateľa.

5) Tvorba a aktualizácia technickej dokumentácie

Spracovanie dokumentácie a poskytnutie súčinnosti pri vypracovaní dokumentov súvisiacich s IT infraštruktúrou alebo jej používaním a jej pravidelná aktualizácia. Patrí sem:

- a) Evidencia všetkého hardvéru a softvéru (verzie, patche, apod.)
- b) Evidencia a správa softvérových licencií
- c) Aktuálna architektúra IT infraštruktúry v grafickom znázornení
- d) Zoznam používateľov s príslušnými doplnkovými informáciami (email, IP adresa, PC/notebook, telefón apod.)

6) Poradenstvo a konzultačné služby:

- a) poradenstvo a podpora pri rozvoji a plánovaní architektúry počítačovej infraštruktúry
- b) poradenstvo a podpora pri upgradoch a zmenách konfigurácie infraštruktúry IT
- c) poradenstvo pri výbere a nákupe nového hardvéru a softvéru

7) Doprava

- a) Bezplatná doprava pri každom servisnom výjazde pracovníka Dodávateľa na miesto plnenia.

B. Špecifikácia Služieb nad rámec paušálu

Nasledujúce Služby môžu byť dodávateľom považované za služby nad rámec paušálu a fakturované, ak ich objednávateľ riadne objednal a ich vykonanie akceptoval podpísaním preberacieho protokolu:

- Odstraňovanie poruchy, ktorú spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť objednávateľa alebo tretej osoby.
- Servis v prípadoch, ak hardvér alebo softvér nebol používaný na určený účel, výrobcom doporučeným spôsobom a v doporučených podmienkach.
- Obnova používateľom zmazaných súborov.
- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil nedostatok miesta na pevnom disku PC alebo servera, pričom na možnosť týchto problémov dodávateľ predtým písomne upozornil objednávateľa a objednávateľ tento problém neriešil.
- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil okolnosť vylučujúca zodpovednosť
- Dopravné náklady súvisiace s vyššie uvedenými činnosťami

C. Vylúčenie podpory

Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie služieb vylúčených z podpory. V prípade, že dodávateľ súhlasí s ich poskytnutím je oprávnený fakturovať ich poskytnutie, ako keby plnil služby nad rámec paušálu.

Jedná sa o nasledujúce služby:

- Riešenie technických problémov spôsobených vplyvom používania verzií produktov, ktoré nie sú oficiálne podporované výrobcom alebo ak sú produkty používané na infraštruktúre (hardvér a softvér) objednávateľa, ktorá nie je podľa výrobcu kompatibilná s produktmi, pričom dodávateľ na tieto skutočnosti objednávateľa vopred písomne upozornil.
- Riešenie technických problémov v prípade, ak objednávateľ úmyselne používa produkty nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke, administrátorskej príručke alebo v odporúčaných prevádzkových podmienkach produktov.

Príloha č. 3**Úroveň poskytovania služieb Hotline a servisnej podpory****A. HOTLINE**

1. Služba Hotline pre telefonické nahlasovanie technických problémov je poskytovaná výlučne len v pracovnej dobe uvedenej v nasledujúcej tabuľke:

Dni	Od	Do
Pracovné dni	8:00	17:00

2. Služba Hotline pre nahlasovanie technických problémov prostredníctvom telefónu je dostupná na telefónnom čísle Dodávateľa: [REDAKOVANÉ]
3. Služba Hotline pre nahlasovanie technických problémov prostredníctvom emailu je dostupná nepretržite. Na tento účel je vyhradená emailová adresa Dodávateľa: [REDAKOVANÉ]
4. Nahlasovať vady prostredníctvom Hotline môžu len oprávnené osoby Objednávateľa. Oprávnené osoby Objednávateľa sa rozumejú osoby uvedené v tejto Zmluve alebo neskôr písomne oznámené Dodávateľovi (aj len emailom).
5. Objednávateľ môže použiť ktorýkoľvek z vyššie uvedených spôsobov nahlasovania technických problémov.
6. V prípade nahlasovania kritickej poruchy musí Objednávateľ použiť aj telefonický kontakt, inak Dodávateľ nebude garantovať reakčnú dobu podľa Prílohy č.3 časť B.
7. Prevzatie oznámenia o vzniku vady je Dodávateľ povinný potvrdiť e-mailom na adresu oprávnenej osoby Objednávateľa, ktorá nahlásila problém cez službu Hotline. Na základe oznámenia o vzniku vady je Dodávateľ povinný začať jej odstraňovanie v rámci služby servisnej podpory.

B. SERVISNÁ PODPORA**1. Pracovná doba**

Služba servisnej podpory je poskytovaná výlučne len v pracovnej dobe uvedenej v nasledujúcej tabuľke:

Dni	Od	Do
Pracovné dni	8:00	17:00

2. Reakčné doby

- 2.1 Reakčná doba Dodávateľa je závislá od typu vady (vada kategórie A, vada kategórie B, vada kategórie C).
- 2.2 Dohodnuté a garantované časy definované podľa tohto bodu sú maximálnymi hraničnými časmi na odozvu a vyriešenie vady. Dodávateľ sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie pre dosiahnutie včasného riešenia vady, ktoré sa za optimálnych podmienok nepriblíži maximálnym časom.

Kategória vady	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba trvalého vyriešenia
A	2 hodiny	nasledujúci pracovný deň	10 dní
B	6 hodín	48 hodín	14 dní
C	48 hodín	5 pracovných dní	30 dní / nasledujúci SW update/upgrade

(*) – Doba trvalého vyriešenia je závislá od plánu nasadenia nových verzií aplikácií do produkcie, preto je termín trvalého vyriešenia vždy neskorší z uvedených termínov.

- 2.3 **Dobou odozvy** sa rozumie časové obdobie medzi časom od okamihu nahlásenia vady podľa tejto Zmluvy do okamihu začatia jej riešenia zo strany Dodávateľa

- 2.4 **Dobou neutralizácie** sa rozumie časové obdobie medzi nahlásením vady podľa Zmluvy do kvalifikovanej reakcie Dodávateľa na definovanú vadu, ktorej výsledkom je núdzové riešenie - dočasné odstránenie vady alebo obmedzenie následkov vady a to buď poskytnutie návodu pre pracovníkov Objednávateľa na odstránenie vady alebo osobný zásah Dodávateľa priamo v sídle Objednávateľa alebo formou vzdialeného prístupu (Remote Access). Dočasným riešením môže byť aj náhradné riešenie s obmedzenou funkcionalitou služby.
- 2.5 **Dobou trvalého vyriešenia** sa rozumie časové obdobie medzi časom nahlásenia vady podľa tejto Zmluvy do okamihu, keď Dodávateľ implementuje finálne riešenie do IT infraštruktúry Objednávateľa v pôvodnej kvalite.

3. Počítanie reakčných dôb

- 3.1 Doba odozvy a doba neutralizácie sa počítajú len počas pracovnej doby. Čas mimo pracovnej doby sa pri určovaní doby odozvy a doby neutralizácie nezapočítava.
 - 3.2 V prípade, že bude potrebné získať od Objednávateľa dodatočné informácie alebo vykonať dodatočné zmeny konfigurácie na produkčnom prostredí Objednávateľom podľa pokynov Dodávateľa, od momentu zadania takej požiadavky zo strany Dodávateľa Objednávateľovi po jej splnenie Objednávateľom sa plynutie dôb dohodnutých vyššie prerušuje. Dohodnuté doby plnenia začnú opätovne plynúť po splnení požiadaviek Dodávateľa Objednávateľom.
 - 3.3 V prípade chyby vyskytujúcej v aplikáciách alebo infraštruktúre tretej strany, s ktorými SW aplikácie Dodávateľa podporované touto Zmluvou komunikujú, Dodávateľ garantuje len Dobu neutralizácie.
4. Poskytnutie služby servisnej podpory sa preukazuje podpisom **Protokolu o vykonaní prác**. V prípade vykonania servisnej podpory vzdialeným prístupom sa servisný protokol odsúhlasuje emailom. Pokiaľ Objednávateľ nezareaguje do 3 pracovných dní, servisný protokol sa považuje za odsúhlasený.

Príloha č. 4

Oprávnené osoby a kontaktné údaje

1. Oprávnené osoby Objedávateľa

Kontaktné údaje

Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných

Osoba oprávnená konať vo veciach technických, najmä:

- a) predkladať požiadavky na úpravy a zmeny IT infraštruktúry a úpravy,
- b) dohadovať podmienky realizácie úprav a zmien IT infraštruktúry,
- c) potvrdzovať protokoly o vykonaných prácach (servisné protokoly),
- d) zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objedávateľa,

Osoby oprávnené nahlasovať problémy na Hotline Dodávateľa: všetci užívatelia

2. Oprávnené osoby Dodávateľa

Kontaktné údaje

Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:

Osoba oprávnená konať vo veciach technických:

Príloha č. 5

Ceny za poskytovanie služieb

A. Cena za poskytovanie služieb – pravidelný mesačný paušálny poplatok (Paušál):

Pri počte užívateľov 19 – 25 (vrátane) **1 425 EUR/mesiac bez DPH** (slovom tisícštyristodvadsaťpäť EUR).

Úprava paušálu pri zvýšení/znížení počtu užívateľov o 1 užívateľa je 40 EUR/užívateľ/mesiac bez DPH (slovom štyridsať EUR).

B. Ceny služieb nad rámec paušálu

Tabuľka č. 1 – Ceny platné počas pracovných dní, pondelok-piatok, 8:00-17:00:

P.č.	Popis prác	jednotka	Cena bez DPH
1.	Inštalačné a konfiguračné práce na koncových staniciach, tlačiarňach a sieťovej kabeláži	človeko-hodina	50 EUR
2.	Inštalačné a konfiguračné práce na serveroch a sieťových prvkoch	človeko-hodina	55 EUR
3.	Dopravné náklady - Bratislava (jedna cesta tam a späť pri každom výjazde pracovníka Dodávateľa)	ks	16 EUR

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

Fakturovať sa bude každých začatých 15 minút práce.

Príplatky

V prípade poskytnutia služieb mimo pracovných hodín, bude k základnej hodinovej sadzbe (riadok č. 1 a 2, tabuľka č. 1) pripočítaný nasledujúci príplatok:

- pracovné dni (17:00 – 8:00) príplatok 50% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného voľna (sobota) príplatok 100% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného pokoja (nedeľa), štátne sviatky príplatok 100% k základnej hod. sadzbe