

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) Č.

[●]

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka na zákazku

„Údržba a podpora informačného systému TIS - 2023“

## ZMLUVNÉ STRANY

### Objednávateľ:

Obchodné meno: **SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik**  
sídlo: Martinská 49, 821 05 Bratislava - mestská časť Ružinov  
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Pš vložka číslo 427/B  
štatutárny orgán: JUDr. Ing. Jozef Krška, generálny riaditeľ  
IČO: 36 022 047  
IČ DPH: SK2020066213  
bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.  
IBAN: SK 7802000000002960014556  
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

### Poskytovateľ:

Obchodné meno: [●]  
sídlo: [●]  
Zapísaný v [●]  
štatutárny zástupca: [●]  
IČO: [●]  
DIČ: [●]  
bankové spojenie: [●]  
IBAN: [●]  
(ďalej len „Poskytovateľ“)

## I. PREAMBULA

- 1.1 Táto Zmluva bola medzi Zmluvnými stranami uzatvorená ako výsledok verejného obstarávania nadlimitnej zákazky s názvom: „Údržba a podpora informačného systému TIS - 2023“ vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom
- 1.1.1 v súlade so Zákonom o verejnom obstarávaní a
- 1.1.2 v súlade s Oznámením o vyhlásení verejného obstarávania číslo 2023/S 035-099722 zverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie dňa 17.02.2023.

## II. DEFINÍCIE

- 2.1 Pre účely Zmluvy budú nižšie uvedené slová a výrazy chápané nasledovne. Uvedený význam platí pre jednotné ako aj množné číslo daných výrazov.

„Akceptačné konanie“	znamená proces schvaľovania implementácie rozšírených funkcionalít TIS SVP, ktorého výsledkom je schválenie rozšírenej funkcionality
„Akceptačné kritériá“	sú merateľné, technické alebo vecné parametre vopred dohodnuté Zmluvnými stranami
„Akceptačné testovanie“	znamená proces preverenia funkčnosti implementovaných rozšírených funkcionalít vykonávaný Objednávateľom a/alebo Poskytovateľom podľa Akceptačných kritérií
„Akceptačný protokol“	znamená dokument, ktorým Objednávateľ potvrdí splnenie podmienok na implementáciu rozšírenej funkcionality informačného systému ako výsledok Akceptačného konania. Vzor Akceptačného protokolu tvorí prílohu podľa bodu 14.9.2 Zmluvy
„Aplikačné programové vybavenie“ alebo „APV“ alebo „Software“	je počítačový program (programový kód vrátane programovej dokumentácie), a to vo forme jednotlivého modulu (jeden podsystém, príp. používateľský program) alebo celého programového komplexu modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti pod svojím

	obchodným názvom. Súčasťou APV je aj údajová základňa, zahrňujúca databázovú štruktúru a dátový model, využívaná modulmi APV. APV môže ďalej špecifikovať zmluva. Ak nie je výslovne stanovené inak, APV sa poskytuje iba v strojovom texte a nezahŕňa podkladové materiály potrebné na prípravu APV
„Autorský zákon“	znamená zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov
„Centrum podpory zákazníka“ alebo „CPZ“ alebo „Helpdesk“	znamená kontaktné centrum pre nahlasovanie Incidentov a Požiadaviek. Úlohou Centra podpory zákazníkov je prvotné posúdenie charakteru Incidentu/Požiadavky z hľadiska jeho klasifikácie a jeho následné postúpenie konkrétnym Expertom Poskytovateľa.
„Človekohodina“	znamená základnú mernú jednotku fakturácie Služieb zmenovej podpory TIS SVP, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce). Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za Človekodeň.
„Človekodeň“	znamená prácu jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín v trvaní 60 minút, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň
„Doba vyriešenia incidentu“	znamená maximálny prípustný čas v pracovných hodinách pre konečné vyriešenie incidentu, alebo nájdenie náhradného riešenia. Reakčná doba závisí od kategórie incidentu a je bližšie špecifikovaná v bode 5.6 Zmluvy
„Dokumentácia“	znamená popis, detailnú špecifikáciu rozšírených funkcionalít informačných systémov vytvorených v rámci TIS SVP, alebo iný dokument dodávaný podľa Zmluvy
„Dôverné informácie“	znamená všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou Zmluvnou stranou druhej. Za dôverné informácie sa považujú tiež všetky skutočnosti a informácie tvoriace obchodné tajomstvo v zmysle § 17 Obchodného zákonníka, najmä skutočnosti povahy obchodnej, finančnej, právnej, prevádzkovej, organizačnej, technickej, technologickej, dokumentárnej, informatívnej a inej akokoľvek súvisiacej s Objednávateľom jeho zamestnancami, osobami s ním spolupracujúcimi, ktoré sa dostanú alebo sa dostali do dispozície Poskytovateľa, a to aj tie, o ktorých získa Poskytovateľ vedomosť pred vznikom tohto zmluvného vzťahu medzi Zmluvnými stranami, a to v ústnej, písomnej, elektronickej alebo akejkolvek inej podobe. Dôvernými informáciami sú aj akékoľvek ďalšie informácie verejne neprístupné, ktoré Objednávateľ označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe Poskytovateľovi pri poskytnutí alebo získaní informácií ako s dôvernými alebo akékoľvek informácie, z povahy ktorých je pochopiteľné, že sú dôverné. Dôverné informácie sú aj akékoľvek verejne neprístupné technické, obchodné alebo komerčné špecifikácie, plány, náčrty, modely, vzorky, dáta, počítačové programy, softvér, know-how, myšlienky alebo dokumentácia v akejkolvek podobe, či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté. Za Dôverné informácie sa považujú aj informácie o pomeroch Objednávateľa, jeho činnosti, procesoch, systémoch, metodológiách a výkonoch a akékoľvek ďalšie skutočnosti, ktoré Objednávateľ písomne neodsúhlasil na zverejnenie
„Expert“	znamená odborne spôsobilú osobu, ktorou Poskytovateľ preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Zmluva, alebo osoba ktorou Poskytovateľ nahradil takúto osobu počas trvania Zmluvy postupom podľa Zmluvy
„Funkčná špecifikácia“	znamená Poskytovateľom vytvorený súhrn podrobného popisu návrhu riešenia, časového harmonogramu, rozsahu prácností a ceny na podklade požiadavky Objednávateľa v súlade s rámcom Služieb zmenovej podpory TIS SVP. Schválením Funkčnej špecifikácie Objednávateľom sa táto považuje za záväznú pre obe Zmluvné strany.
„Garant Zmluvnej strany“	znamená poverenú osobu/osoby Zmluvnej strany oprávnenú/é konať

„GDPR“	za príslušnú Zmluvnú stranu vo veciach technických a realizačných znamená nariadenie č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
„HW infraštruktúra“	znamená súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie
„Implementácia“	znamená proces, pri ktorom je na základe inštalácie a konfigurácie APV vytváraný a rozvíjaný informačný systém
„Incident“	znamená stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii služieb TIS SVP. Tento stav musí byť odstránený s ohľadom na jeho kategorizáciu, v súlade s príslušnými SLA parametrami a v súlade so Zmluvou.
„Konzultácia“ alebo „Konzultačná podpora“	znamená Objednávateľom vyžiadajú odbornú činnosť Expertov Poskytovateľa, ktorá sa týka implementovaného alebo navrhovaného riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje Reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA
„Kritický incident“	znamená kritickú chybu TIS SVP znemožňujúcu prevádzku TIS SVP ako celku alebo jeho častí a vážne obmedzujúcu funkčnosť služby TIS SVP alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti služby TIS SVP v takom rozsahu, že TIS SVP je pre zabezpečenie činností Objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby TIS SVP s majoritným dopadom na používateľov služby TIS SVP
„Nekritický incident“	znamená drobnú chybu, vadu, resp. poruchu TIS SVP, ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky TIS SVP a elektronických služieb alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku TIS SVP
„Obchodný Zákonník“	znamená zákon číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákoník v znení neskorších právnych predpisov.
„Opis predmetu zákazky“	znamená prílohu podľa bodu 14.9.1 Zmluvy, ktorá obsahuje detailnú špecifikáciu služieb poskytovaných na podklade Zmluvy
„Reakčná doba“	znamená maximálny prípustný čas v pracovných hodinách od oznámenia požiadavky po začiatok výkonu servisných prác súvisiacich s vyriešením Incidentu
„Požiadavka“	znamená každú požiadavku Objednávateľa na poskytnutie Služieb v rozsahu tejto SLA
„Smernica o elektronickej fakturácii“	znamená Smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2014/55/EU zo 16. apríla 2014 o elektronickej fakturácii vo verejnom obstarávaní (Ú.v. EÚ L 133, 06.05.2014)
„Služby“	znamená služby poskytované Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Zmluvy, teda Služby podpory a údržby TIS SVP a Služby zmenovej podpory TIS SVP
„Služby podpory a údržby TIS SVP“	znamená paušálne služby špecifikované v bode 3.2 Zmluvy, účelom ktorých je zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, nepretržitej a bezpečnej prevádzky TIS SVP, v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov
„Služby zmenovej podpory TIS SVP“	znamená rámec služieb, pri ktorých ide o úpravy TIS SVP funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Ide primárne o zmeny funkčnosti TIS SVP, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, pričom služby zmenovej podpory TIS SVP zahŕňajú aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení TIS SVP, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci iných služieb. Tieto služby nie sú zo strany Poskytovateľa nárokovateľné. Základom pre realizáciu zmeny, rozšírenia a úpravy TIS SVP musí byť pôvodný zdrojový kód alebo dátový model TIS SVP
„SLA parameter“	znamená merateľnú časovú hodnotu určenú v Zmluve, ktorá je v rámci služieb servisnej podpory záväzná, pričom tieto služby musia byť vykonávané s dodržaním týchto parametrov

„Subdodávateľ“	je osoba definovaná § 2 ods. 5) písm. e) Zákona o verejnom obstarávaní priamo alebo nepriamo poverená Poskytovateľom poskytnutím akejkoľvek časti plnenia pre Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa Zmluvy
„Súťažné podklady“	znamená všetky podklady, doklady a dokumentáciu definovanú v § 42 Zákona o verejnom obstarávaní, predloženú Objednávateľom v procese verejného obstarávania zákazky, výsledkom ktorého je uzatvorenie Zmluvy vrátane poskytnutých vysvetlení k týmto podkladom, dokladom a dokumentácií, údajov uvedených vo výzve na predkladanie ponúk a prijatej ponuky Poskytovateľa vrátane vysvetlenia ponuky
„SW infraštruktúra“	znamená súbor softvérových komponentov, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie TIS SVP
„TIS SVP“	znamená informačný systém Objednávateľa, ktorý je predmetom Služieb podľa Zmluvy
„Účel Zmluvy“	znamená zabezpečenie riadneho chodu TIS SVP prostredníctvom poskytovania príslušných Služieb podpory a údržby TIS SVP a Služieb zmenovej podpory TIS SVP, t. j. zabezpečenie garantovanej spoľahlivosti a stabilnosti TIS SVP jeho užívateľom tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy fungovania podniku Objednávateľa a zároveň zabezpečenie Služieb zmenovej podpory TIS SVP zahŕňajúcich modernizáciu a aktualizáciu TIS SVP, ktoré môžu byť vynútené budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami procesov riadenia podniku a/alebo zmenou vnútorných či vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa TIS SVP integruje alebo bude integrovať, a to prostredníctvom definície rámca týchto služieb čerpaných na podklade jednotlivých požiadaviek Objednávateľa
„Zákon o DPH“	znamená zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
„Zákon o ochrane osobných údajov“	znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
„Zákon o verejnom obstarávaní“	znamená zákon číslo 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov
„Zákon o zaručenej elektronickej fakturácii“	znamená zákon číslo 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov
„Závažný incident“	znamená Incident, ktorý spôsobuje obmedzenie prevádzky alebo funkčnosti časti TIS SVP, alebo jeho chybnú funkčnosť, pričom funkcionality TIS SVP je možné zabezpečiť náhradným spôsobom/postupom, ktorý si však vyžaduje zvýšené úsilie/prácu v porovnaní s bežným postupom, príslušnú funkcionality nie je možné plne využívať, funkčnosť TIS SVP je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na používateľov. Za Závažný incident sa považuje aj taký Incident, pri ktorom existuje odôvodnený predpoklad, že v dôsledku jeho neriešenia alebo kombinácie viacerých takýchto Incidentov môže nastať Kritický incident
„Zmluva“ alebo „SLA“	znamená túto Zmluvu o poskytovaní servisných služieb
„Zmluvná strana“	znamená podľa kontextu Objednávateľa alebo Poskytovateľa alebo obe Zmluvné strany súčasne

### III. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi za podmienok stanovených Zmluvou riadne a včas Služby podpory a údržby TIS SVP a Služby zmenovej podpory TIS SVP a záväzok Objednávateľa poskytnúť Poskytovateľovi dohodnutú súčinnosť a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby dohodnutú cenu.
- 3.2 **Služby podpory a údržby TIS SVP** je Poskytovateľ povinný poskytovať pravidelne a priebežne počas platnosti a účinnosti Zmluvy a to podľa podmienok a parametrov uvedených v Zmluve tak, aby bola

garantovaná a zachovaná úroveň služieb TIS SVP (tak celku, ako aj jeho jednotlivých modulov, resp. častí) a aby po dobu trvania Zmluvy všetky systémy a aplikácie fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzky schopné. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory a údržby TIS SVP v nasledovnom rozsahu:

**3.2.1 Služby centra podpory zákazníkov** v súlade s SLA parametrami, a to s nasledovnou špecifikáciou:

- 3.2.1.1 garantovaná dostupnosť Centra podpory zákazníka v súlade s bodom 5.5 Zmluvy,
- 3.2.1.2 garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu systému TIS SVP,
- 3.2.1.3 monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému TIS SVP,
- 3.2.1.4 garantovaná Doba vyriešenia incidentu systému TIS SVP,
- 3.2.1.5 evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- 3.2.1.6 eskalácia riešenia požiadaviek.

Poskytovateľ sa zaväzuje prevádzkovať CPZ prostredníctvom webovej aplikácie umožňujúcej elektronickú komunikáciu Zmluvných strán, zber a vyhodnocovanie hlásení. CPZ musí pre každé hlásenie vygenerovať identifikačné číslo, pričom informácie musia byť evidované minimálne v rozsahu:

- i. dátum a čas nahlásenia Incidentu/Požiadavky,
- ii. meno a priezvisko zamestnancov Objednávateľa poverených zadávaním hlásení,
- iii. dátum a čas prijatia Incidentu/Požiadavky zamestnancom Poskytovateľa,
- iv. názov a popis Incidentu/Požiadavky, pripojenie prípadných príloh k nahlásenému Incidentu/Požiadavke,
- v. stav Incidentu/požiadavky,
- vi. kategóriu závažnosti Incidentu/Požiadavky,
- vii. dátum a čas pridelenia riešiteľovi,
- viii. dátum a čas zahájenia riešenia,
- ix. dátum a čas vyriešenia Incidentu/Požiadavky.

**3.2.2 Služby servisnej podpory TIS SVP** v súlade s SLA parametrami a pozostávajúce zo zabezpečovania bežnej servisnej podpory, správy Incidentov a riešenia Incidentov, ako aj poskytovania podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky TIS SVP v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a evidovanými nefunkčnými Požiadavkami. Služby servisnej podpory TIS SVP je Poskytovateľ povinný poskytovať v nasledovnom rozsahu:

- 3.2.2.1 Poskytovanie centra podpory zákazníkov
- 3.2.2.2 Riadenie a poskytovanie servisných služieb
- 3.2.2.3 Vedenie evidencie nahlásených Incidentov
- 3.2.2.4 Identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie
- 3.2.2.5 Riešenie problémov s jednotlivými modulmi TIS SVP v spolupráci s modulovými, sieťovými, hardvérovými a databázovými Expertmi od inicializácie problému po odsúhlasenie používateľom modulu (aplikácie)
- 3.2.2.6 Spolupráca na testovaní a nasadzovaní nových verzií aplikácií, respektíve pri nevyhnutnej parametrizácii
- 3.2.2.7 Spolupráca pri riešení úloh interoperability jednotlivých aplikácií
- 3.2.2.8 Spolupráca s externými subjektmi vyžadujúcimi informácie o rozhraniach a nastaveniach na základe potvrdenej žiadosti
- 3.2.2.9 Reporting zameraný na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení.

**3.2.3 Služby podpory prevádzky TIS SVP** v súlade s SLA parametrami a pozostávajúce z Konzultačnej podpory TIS SVP, predmetom ktorej je poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky TIS SVP. V prípade, že z Konzultácií vyplynie, resp. sa identifikuje Incident alebo zmenová požiadavka na úpravy systému, Požiadavka bude ukončená s týmto záverom a Požiadavka bude v súčinnosti s Objednávateľom preklasifikovaná na servisnú podporu, alebo na Požiadavku na zmenu.

**3.2.4 Služby údržby TIS SVP** zahrňujú zabezpečovanie bežnej údržby HW infraštruktúry TIS SVP a jeho aplikačného a programového vybavenia (SW infraštruktúra), pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky TIS SVP v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a evidovanými nefunkčnými Požiadavkami pozostávajúce z:

- 3.2.4.1 činnosti predpísanej údržby činností definovaných Dokumentáciou aplikácií,

- 3.2.4.2 kompletnej starostlivosti o aplikačné prostredie (funkcionalita, dizajn),
- 3.2.4.3 správy HW infraštruktúry a SW infraštruktúry TIS SVP,
- 3.2.4.4 sledovania dostupnosti aktualizácií, záplat a opráv softvérových komponentov TIS SVP, posúdenie možnosti resp. potreby ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť TIS SVP,
- 3.2.4.5 zálohovania a monitoringu záloh jednotlivých modulov TIS SVP,
- 3.2.4.6 profylaktiky, pozostávajúcej z
  - 3.2.4.6.1 pravidelnej kontroly a monitoringu funkčnosti TIS SVP a jeho softvérového vybavenia
  - 3.2.4.6.2 proaktívneho monitoringu a kontroly dostupnosti a funkčnosti HW infraštruktúry TIS SVP
  - 3.2.4.6.3 monitoringu a vyhodnocovania bezpečnostných Incidentov
  - 3.2.4.6.4 pravidelnej kontroly nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu systému, pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch
  - 3.2.4.6.5 logovania činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania Incidentov
  - 3.2.4.6.6 kontroly a vyhodnocovania záznamov zo systémových logov, aplikačných logov
  - 3.2.4.6.7 udržiavania repozitára komentovaných zdrojov kódov
  - 3.2.4.6.8 udržiavania Dokumentácie v aktuálnosti - inštalácie, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej
- 3.2.4.7 údržby integračných rozhraní TIS SVP, zahrňujúcej
  - 3.2.4.7.1 správu a údržbu integračných rozhraní
  - 3.2.4.7.2 riešenie problémov a vývoj updatov pre integračných rozhraní
  - 3.2.4.7.3 nasadenie a zverejňovanie aktualizácií a opráv pre integračné rozhrania
- 3.2.4.8 proaktívneho upozorňovania Objednávateľa na vhodné, či nevyhnutné úpravy a zmeny TIS SVP,
- 3.2.4.9 proaktívneho upozorňovania Objednávateľa na vzniknuté problémy a stavy TIS SVP, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku problémov,
- 3.2.4.10 inštalácie digitálnych certifikátov.

V prípade preukázateľnej nefunkčnosti TIS SVP alebo jeho časti, v dôsledku ktorej Poskytovateľ nie je schopný zabezpečiť Služby podpory a údržby TIS SVP v požadovanej kvalite môže Poskytovateľ po predchádzajúcej písomnej dohode s Objednávateľom na svoje náklady nahradiť nefunkčný servisovaný modul, resp. časť TIS SVP dočasným náhradným riešením, alebo technologicky novším riešením za predpokladu, že sa tento stav neprejaví v rámci služieb zmenovej podpory TIS SVP.

- 3.3 **Služby zmenovej podpory TIS SVP** sú Služby, v rámci ktorých je Poskytovateľ povinný vykonávať pre Objednávateľa zmenové Požiadavky v rámci TIS SVP, ktoré môžu zahŕňať zmeny, rozšírenia a úpravy TIS SVP funkčného charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému, a to v súlade so Zmluvou. Služby zmenovej podpory TIS SVP predstavujú najmä zmeny funkčnosti TIS SVP, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novovzniknutých potrieb Objednávateľa, pričom Služby zmenovej podpory TIS SVP zahŕňajú aj rozsiahle zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení TIS SVP. Služby zmenovej podpory TIS SVP v sebe zahŕňajú okrem iného aj:
- 3.3.1 podporu, riadenie a realizáciu zmenových Požiadaviek a konzultácie v súvislosti so zmenami. Uvedeným sa pre účely tejto Zmluvy myslia služby nad rámec Konzultačnej podpory nevyhnutných pre vykonávanie služieb podpory a údržby TIS SVP,
  - 3.3.2 školenia zamestnancov Objednávateľa ohľadom používania novej funkcionality TIS SVP, na základe požiadavky Objednávateľa,
  - 3.3.3 konsolidácia a rozvoj HW infraštruktúry TIS SVP,
  - 3.3.4 zmeny TIS SVP vyvolané zmenou slovenských alebo európskych právnych predpisov súvisiacich s agendou TIS SVP - NIPI a INSPIRE,
  - 3.3.5 zmeny TIS SVP vyvolané zmenami, alebo automatizáciou biznis procesov a pracovných postupov Objednávateľa s cieľom minimalizovať manuálne pracovné postupy,
  - 3.3.6 zmeny TIS vyvolané zmenami iných systémov, s ktorými je alebo bude TIS SVP integrovaný a ktorých rozhrania sa budú meniť alebo rozvíjať.

#### IV. DOBA A MIESTO PLNENIA

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory a údržby priebežne po celú dobu účinnosti Zmluvy spôsobom podľa Zmluvy vrátane jej príloh.

- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby zmenovej podpory TIS SVP na základe jednotlivých požiadaviek Objednávateľa vo vzájomne individuálne dojednaných lehotách uvedených v schválených Funkčných špecifikáciách zmien.
- 4.3 Miestom plnenia podľa Zmluvy je najmä sídlo Objednávateľa alebo sídlo jeho organizačných jednotiek. Služby podľa Zmluvy môžu byť poskytované aj na inom vhodnom mieste na území SR podľa dohody Poskytovateľa s Objednávateľom.
- 4.4 Pokiaľ to povaha plnenia Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať Služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlišného od miesta plnenia uvedeného v bode 4.3 Zmluvy.
- 4.5 Pri poskytovaní Služieb je Poskytovateľ povinný dodržiavať bezpečnostné postupy a štandardy v závislosti od miesta výkonu a spôsobu poskytovania Služieb.
- 4.6 V prípade, že Poskytovateľ musí na miesto plnenia vycestovať, za čas cesty nie je oprávnený účtovať si akúkoľvek odmenu alebo cestovné náhrady ani nie je oprávnený si takýto čas započítať ako Človekohodiny, počas ktorých poskytuje Objednávateľovi plnenie podľa Zmluvy. Takéto výdavky sú zahrnuté v cene jednotlivých plnení a Poskytovateľ nie je oprávnený nárokovat' si ich náhradu na základe tejto Zmluvy.

## **V. SPÔSOB POSKYTOVANIA A PREVZATIA SLUŽIEB**

- 5.1 Zmluvné strany sú povinné navzájom si písomne oznámiť Garantov oboch Zmluvných strán ako aj kontaktné osoby a to do 10 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné navzájom si oznamovať zmeny v uvedených osobách priebežne bez zbytočného odkladu.
- 5.2 Pri poskytovaní Služieb sa Zmluvné strany zaväzujú primárne komunikovať prostredníctvom CPZ Poskytovateľa. V prípade nefunkčnosti tohto systému sú Zmluvné strany, najmä Poskytovateľ, oprávnení komunikovať telefonicky, resp. elektronickou poštou.
- 5.3 Služby podpory a údržby TIS SVP sú Poskytovateľom Objednávateľovi poskytované priebežne počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a to proaktívne na základe iniciatívy Poskytovateľa alebo na základe požiadaviek Objednávateľa v závislosti od charakteru služby.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný vždy do 5. (piateho) pracovného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom sú Služby podpory a údržby TIS SVP poskytované, vyhotoviť výkaz prác a tento zaslať na odsúhlasenie a potvrdenie Garantovi Objednávateľa
- 5.5 Služby centra podpory zákazníkov budú Poskytovateľom poskytované v súlade s touto Zmluvou počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:30 hod. prostredníctvom CPZ, pričom tento bude dostupný pre zamestnancov určených Objednávateľom prostredníctvom zriadených pomenovaných prístupov.
- 5.6 Služby servisnej podpory TIS SVP budú Poskytovateľom poskytované v súlade s touto Zmluvou počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:30 hod a to nasledovne:
  - 5.6.1 Zamestnanec Objednávateľa s prístupom do CPZ podľa bodu 5.1 Zmluvy nahlási Incident bezodkladne po jeho zistení, pričom Incident musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaný. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplnených údajov je Poskytovateľ oprávnený spätne kontaktovať Objednávateľa na doplnenie alebo opravenie údajov. CPZ vygeneruje identifikačné číslo Incidentu, na podklade ktorého bude prebiehať akákoľvek príslušná buduca komunikácia medzi Zmluvnými stranami. V prípade Kritického incidentu alebo nefunkčnosti aplikácie CPZ je Poskytovateľ povinný poskytovať aj možnosť telefonického nahlásenia Incidentu resp. nahlásenia Incidentu elektronickou poštou, v takom prípade je Poskytovateľ povinný takéto hlásenie zaevidovať v CPZ, pričom za čas nahlásenia sa považuje čas telefonického nahlásenia Incidentu resp. čas prijatia e-mailu s popisom Incidentu.
  - 5.6.2 Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa preverí Incident a začne ho prešetrovať pričom v prípade potreby kontaktuje príslušného zamestnanca Objednávateľa, ktorému zároveň oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie a následne pokračuje v riešení Incidentu.
  - 5.6.3 Prioritizácia, resp. kategorizácia Incidentu bude určená v súlade s touto Zmluvou na základe dohody zamestnanca Objednávateľa, ktorý daný Incident nahlásil, a zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa. Uvedené osoby Incident riešia priamou komunikáciou, pričom môžu po vzájomnej dohode dokumentovaným spôsobom dodatočne meniť prioritizáciu, resp. kategorizáciu daného Incidentu.
  - 5.6.4 Incident sa bude považovať za vyriešený zaevidovaním vyriešenia v CPZ. Objednávateľ hlásiaci Incident je povinný potvrdiť jeho vyriešenie najneskôr do 5 (päť) pracovných dní odo dňa zaevidovania jeho riešenia priamo v CPZ. Vyriešením Incidentu sa rozumie:
    - 5.6.4.1 realizácia riešenia, ktoré neutralizuje nahlásený Incident a ktoré je konečné, alebo
    - 5.6.4.2 zistenie, že:
      - 5.6.4.2.1 Incident spôsobili chyby HW a/alebo SW komponentov tretích strán, priamo netýkajúcich sa TIS SVP,

- 5.6.4.2.2 Incident vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- 5.6.4.2.3 Incident vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- 5.6.4.2.4 Incident vznikol nedodržaním odporúčaní, resp. postupov v prevádzkovej Dokumentácii,
- 5.6.4.2.5 hlásený Incident zakladá potrebu vývoja novej funkcionality.
- 5.6.5 Za dočasné odstránenie Incidentu sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia Incidentu s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť TIS SVP. Poskytovateľ je oprávnený dočasne odstrániť Incident aj tak, že navrhne postup, ktorý zamedzí prejavom Incidentu/Problému pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia problému.
- 5.6.6 Poskytovanie Služieb servisnej podpory TIS SVP sa riadia SLA parametrami.
- 5.6.7 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby servisnej podpory v závislosti od kategórie Incidentu v lehotách uvedených v tomto bode Zmluvy, pričom doby v ňom uvedené plynú iba v rámci časového pokrytia garantovanej dostupnosti CPZ od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušujú sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa.

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 16:30				
Kategória Incidentu	Reakčná doba	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenia náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Kritický	2 hod	4 hod	16 hod	48 hod
Závažný	4 hod	8 hod	32 hod	1 týždeň
Nekritický	24 hod	48 hod	Do novej verzie APV	Do novej verzie APV

- 5.7 Postup špecifikovaný v bode 5.6 Zmluvy sa primerane použije aj pri poskytovaní Služieb podpory prevádzky TIS SVP.
- 5.8 Služby údržby TIS SVP sú Poskytovateľom poskytované v súlade s touto Zmluvou, a to proaktívne priebežne počas celého trvania Zmluvy.
- 5.9 Služby zmenovej podpory TIS SVP sú Poskytovateľom poskytované v súlade s touto Zmluvou a to nasledovne:
  - 5.9.1 Garant Objednávateľa zadá Požiadavku so žiadosťou o cenovú kalkuláciu, resp. odhad prácností a času.
  - 5.9.2 Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa vyhodnotí danú Požiadavku, pričom
    - 5.9.2.1 ak sa jedná o zmenovú Požiadavku, rozšírenie, alebo úpravu TIS SVP, predloží spracované podklady Objednávateľovi na rozhodnutie o ďalšom postupe, alebo
    - 5.9.2.2 ak sa nejedná o zmenovú Požiadavku, rozšírenie, alebo úpravu TIS SVP, zrealizuje požiadavku v rámci Služieb podpory a údržby TIS SVP.
  - 5.9.3 V prípade Požiadavky na zmenu, rozšírenie, alebo úpravu v menšom rozsahu Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi cenovú kalkuláciu na realizáciu Požiadavky vrátane rozsahu a doby plnenia. V prípade komplexnej Požiadavky Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi najprv cenovú kalkuláciu na analýzu Požiadavky, a následne po jej odsúhlasení Garantom Poskytovateľa predloží cenovú kalkuláciu na realizáciu Požiadavky vrátane rozsahu a doby plnenia podľa schválenej analýzy.
  - 5.9.4 Ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku v Poskytovateľom navrhnutom rozsahu nebude realizovať, Garant Objednávateľa zaeviduje túto skutočnosť v CPZ ako uzavretú. V prípade, ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku bude realizovať, Garant Objednávateľ v CPZ potvrdí predmet požiadavky, cenovú kalkuláciu, rozsah a dobu plnenia.
  - 5.9.5 Na základe potvrdenej Požiadavky podľa bodu 5.9.4 Zmluvy je Poskytovateľ povinný v lehote 15 (pätnásť) dní spracovať a predložiť Objednávateľovi na schválenie Funkčnú špecifikáciu s podrobným popisom riešenia, časovým harmonogramom implementácie Požiadavky, rozsahom prácností a ceny za navrhované riešenie a návrhom testovacích scenárov. Súčasťou Funkčnej špecifikácie musí byť aj analýza dopadov, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkcionality TIS SVP budú realizáciou Požiadavky ovplyvnené.
  - 5.9.6 Momentom schválenia Funkčnej špecifikácie Garantom Objednávateľa a doručenia záväznej písomnej objednávky cez CPZ, sa začína Implementácia požiadavky. Výsledkom Implementácie



- je riadne a včas dodaná požadovaná funkcionálnosť, vrátane Dokumentácie a zdrojových kódov.
- 5.10 Odovzdanie a prebratie Požiadaviek na podklade Služieb zmenovej podpory prebehne formou Akceptačného konania v súlade s Akceptačnými kritériami. Cieľom Akceptačného konania je porovnať skutočné vlastnosti dodanej požiadavky so schválenou Funkčnou špecifikáciou. Akceptačné konanie prebehne formou Akceptačného testovania podľa dohodnutých testovacích scenárov, ktoré vykonávajú Zmluvné strany. Ak ktorákoľvek časť požadovanej funkcionality má na základe zistení z Akceptačných testov vady, je Objednávateľ povinný do 3 (troch) pracovných dní po dokončení príslušných Akceptačných testov doručiť Poskytovateľovi písomnú správu, v ktorej uvedie a popíše všetky zistené nedostatky. Poskytovateľ odstráni zistené vady bez zbytočného odkladu, prípadne v termínoch stanovených Objednávateľom. Akceptačné konanie bude vykonané znovu, ak požadovaná funkcionálnosť nespĺňa predpoklad pre nasadenie do produkčnej prevádzky. Tento proces testovania a následných opráv sa bude opakovať, pokiaľ nebudú odstránené všetky vady.
- 5.11 Objednávateľom vyžadovaná úroveň poskytnutia Služieb zmenovej podpory TIS SVP je stanovená počtom a závažnosťou defektov zistených v rámci Akceptačného testovania nasledovne:
- | Kategória | Popis   | Povolený počet Defektov |
|-----------|---|-------------------------|
| Kritická  | Defekt s dopadom na základné funkcionality TIS SVP, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku TIS SVP, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.<br><br>Výrazná odchýlka od požadovanej funkcionality uvedenej v schválenej ponuke riešenia. | 0                       |
| Normálna  | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu TIS SVP, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.   | 5                       |
- Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu Objednávateľom vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.
- 5.12 Ak požadovaná funkcionálnosť splní podmienky prevzatia, Objednávateľ sa zaväzuje v deň nasledujúci po ukončení Akceptačného konania umožniť Poskytovateľovi predložiť Akceptačný protokol na podpis Garantovi Objednávateľa. Najneskôr spolu s predložením Akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný predložiť aj Dokumentáciu vzťahujúcu sa na danú požiadavku. Ak Dokumentácia obsahuje popis a detailnú špecifikáciu všetkých rozšírených funkcionality, Objednávateľ sa zaväzuje prevziať požadovanú funkcionálnosť podpísaním Akceptačného protokolu zo strany Garanta Objednávateľa najneskôr v lehote 10 (desať) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Akceptačných testov a predloženia Akceptačného protokolu a Dokumentácie. Akceptačný protokol je povinný predložiť Poskytovateľ, a to až po úspešnom vykonaní Akceptačných testov.
- 5.13 Po podpísaní Akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prechod Akceptovanej požiadavky do produkčnej prevádzky. Podmienkou pre jej prechod do produkčnej prevádzky je súhlas a/alebo pokyn Objednávateľa s nasadením tejto požiadavky do produkčnej prevádzky.
- 5.14 Poskytovateľ poskytuje na novú rozšírenú funkcionálnosť záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa podpísania Akceptačného protokolu k danej funkcionálnosti.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje:
- 6.1.1 vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov Objednávateľa, pokiaľ sú tieto objektívne nevyhnutné pre plnenie záväzkov Poskytovateľa;
- 6.1.2 poskytovať Služby tak, aby tieto po celú dobu plnenia spĺňali okrem vlastností špecifikovaných v Zmluve a vlastností uvedených v Súťažných podkladoch, pokiaľ je to uplatniteľné, aj požiadavky ISO 9001 a ISO/IEC 27001.
- 6.1.3 poskytovať Služby spôsobom a v termínoch dohodnutých v tejto Zmluve, resp. spôsobom dojednaným na jej podklade;
- 6.1.4 poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy prostredníctvom konkrétnych Expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Zmluva. Zmena Expertu je možná výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s touto zmenou. Poskytovateľ je povinný spolu so žiadosťou o zmenu v osobe Expertu predložiť Objednávateľovi doklady nahradzujúceho Expertu, z ktorých bude zrejmé, že nahradzujúci Expert spĺňa podmienky účasti tejto osoby stanovené vo verejnom obstarávaní. V

- prípade nevyhnutnej zmeny v osobe Experta, ktorý nie je subdodávateľom sa ďalej primerane použijú ustanovenia Zmluvy pre zmenu subdodávateľov podľa článku IX Zmluvy.
- 6.1.5 pri vykonávaní prác v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;
  - 6.1.6 zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení
  - 6.1.7 chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa ako aj práva tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté
- 6.2 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje:
- 6.2.1 spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa, spočívajúce najmä v popise vady, a spôsobe ktorým sa vada prejavuje, ako aj v iných špecifikáciách, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu a odstránenie väd, pokiaľ si Poskytovateľ takúto špecifikáciu vyžiada,
  - 6.2.2 umožniť Poskytovateľovi a jeho pracovníkom prístup k potrebnému programovému vybaveniu a informačným systémom v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy,
  - 6.2.3 zaistiť súčinnosť tretích osôb - externých partnerov ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy,
  - 6.2.4 pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 8 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z., aby zamestnanci Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb,
  - 6.2.5 vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci a v prípade, že zamestnanec Poskytovateľa utrpí na pracovisku Objednávateľa pracovný úraz postupovať v zmysle § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný splňať všetky podmienky účasti vo verejnom obstarávaní počas celej doby trvania Zmluvy a na žiadosť Objednávateľa je povinný mu ich splnenie kedykoľvek preukázať bez zbytočného odkladu. Nesplnenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 6.4 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa na poskytovaní Služieb podľa Zmluvy podieľal aj študent vysokej školy odboru so zameraním na informačné technológie a to minimálne v rozsahu 100 hodín počas celej doby trvania Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený preukázať splnenie minimálneho rozsahu 100 hodín použitím jedného študenta alebo viacerých študentov. Poskytovateľ je povinný najneskôr spolu s poslednou faktúrou za poskytovanie Služieb predložiť Objednávateľovi doklad preukazujúci, že minimálne v rozsahu 100 hodín sa na predmete Zmluvy podieľal/li študent/i vysokej školy, odboru so zameraním na informačné technológie (doklad, z ktorého bude vyplývať kedy a koľko hodín sa konkrétny študent podieľal na plnení predmetu Zmluvy, podpísané Poskytovateľom aj študentom). Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi potvrdenie školy, že študent na príslušnej vysokej škole študuje, resp. v čase, keď sa podieľal na plnení predmetu Zmluvy, a to odbor so zameraním na informačné technológie.

## **VII. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 7.1 Cena za poskytnutie Služieb na základe Zmluvy je stanovená v zmysle ustanovenia § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 7.2 Cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP je stanovená vo výške [●] EUR bez DPH za kalendárny mesiac. Úhrada ceny za Služby podpory a údržby TIS SVP bude uskutočňovaná mesačne na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom po dodaní výkazu prác podľa bodu 5.4 Zmluvy.
- 7.3 Cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP podľa bodu 7.2 Zmluvy bude zvýšená vždy od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bude do produkčnej prevádzky uvedená nová funkcionálna ako výsledok poskytnutých Služieb zmenovej podpory TIS SVP, pričom Cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP platná pred uvedením novej funkcionality do produkčnej prevádzky bude zvýšená o sumu vypočítanú podľa vzorca:

$$x = \frac{\frac{P}{TIS} * NTIS - P}{3}$$

kde:

x = suma, o ktorú bude zvýšená cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS platná pred uvedením novej funkcionality do produkčnej prevádzky

P = cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP platná pred uvedením novej funkcionality do produkčnej prevádzky

TIS = hodnota TIS SVP platná pred uvedením novej funkcionality do produkčnej prevádzky (TIS v čase vyhlásenia verejného obstarávania, výsledkom ktorého je uzatvorenie Zmluvy je 3.979.512,89 EUR bez DPH)

NTIS = hodnota TIS SVP po uvedení novej funkcionality do produkčnej prevádzky, pričom táto bude vypočítaná ako súčet hodnoty TIS SVP platnej pred uvedením novej funkcionality do produkčnej prevádzky a ceny za poskytnutie Služieb zmenovej podpory TIS, výsledkom ktorých je nová funkcionality

Cena za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP vypočítaná podľa tohto bodu Zmluvy bude zaokrúhlená matematickým spôsobom na dve desatinné miesta. Štatutárne orgány oboch Zmluvných strán sú povinné písomne si odsúhlasiť výšku ceny za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP určenú podľa tohto bodu Zmluvy pred jej fakturáciou zo strany Poskytovateľa. Zmenu ceny za poskytnutie Služieb podpory a údržby TIS SVP spôsobom podľa tohto bodu Zmluvy následne Zmluvné strany potvrdia uzatvorením písomného Dodatku k Zmluve.

- 7.4 Cena za poskytnutie Služieb zmenovej podpory TIS SVP je stanovená vo výške [●] EUR bez DPH za Človekoden. Cena za konkrétnu Službu zmenovej podpory TIS SVP bude určená schválenou Funkčnou špecifikáciou a vypočítaná ako súčin potrebnej prácnosti (potrebných Človekodní) na jej vykonanie a ceny za Človekoden.
- 7.5 K cene za Služby bude účtovaná DPH na základe príslušných právnych predpisoch.
- 7.6 Služby podpory a údržby TIS SVP a Služby zmenovej podpory TIS SVP budú fakturované vždy samostatne (nebudú na jednej faktúre). Splatnosť faktúr je tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa preukázateľného doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi.
- 7.7 Každá faktúra musí obsahovať: náležitosti v zmysle ust. § 74 Zákona o DPH, odvolanie sa na túto Zmluvu s uvedením čísla Zmluvy, IBAN, označenie banky, pečiatku a podpis oprávnenej osoby. Podkladom pre vystavenie faktúry je výkaz prác alebo Objednávateľom odsúhlasený Akceptačný protokol, ktorý je Poskytovateľ povinný pripojiť k vystavenej faktúre. Ak faktúra bude obsahovať nesprávne cenové alebo iné údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky údaje a náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, resp. nebude obsahovať uvedené údaje a/alebo doklady podľa tejto Zmluvy alebo bude obsahovať nesprávne, či neúplné údaje a doklady, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na doplnenie alebo opravu Poskytovateľovi, čím sa preruší splatnosť faktúry a nová splatnosť začína plynúť od doručenia faktúry, ktorá bude vyhotovená riadne. Poskytovateľ bude zasielať Objednávateľovi faktúry na adresu sídla Objednávateľa uvedenú v záhlaví Zmluvy, prípadne na inú adresu, ktorá mu bude vopred písomne oznámená Objednávateľom, alebo iným vopred dohodnutým spôsobom.
- 7.8 Ak faktúra neobsahuje zákonom alebo touto Zmluvou stanovené náležitosti alebo prílohy, alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť Poskytovateľovi v lehote siedmich (7) kalendárnych dní po jej doručení, s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo opravením nesprávnych údajov. V takom prípade sa prerušuje plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť dorúčením riadnej faktúry. Ak Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, bez uvedenia chýb alebo po dohodnutom termíne, lehota splatnosti sa neprerušuje. Tým nie je dotknutá zákonná povinnosť Poskytovateľa dodať Objednávateľovi riadnu faktúru.
- 7.9 Cena bude uhradená bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre. Cena sa považuje za zaplatenú dňom odpísania finančných prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 7.10 V prípade omeškania Objednávateľa s plnením jeho peňažných záväzkov má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške ustanovenej osobitným predpisom podľa ust. § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka za každý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody v plnej výške.
- 7.11 Objednávateľ v súvislosti s fakturáciou neodmietne prijať elektronickú faktúru vyhotovenú Poskytovateľom v súlade so Smernicou o elektronickej fakturácii, pokiaľ táto bude spĺňať ostatné náležitosti v zmysle tohto článku Zmluvy. Zmluvné strany sú pri fakturácii povinné dodržiavať

ustanovenia Zákona o zaručenej elektronickej fakturácii a po vytvorení centrálného ekonomického systému bude fakturácia prebiehať prostredníctvom tohto systému, pokiaľ im z tohto zákona takáto povinnosť vyplýva.

## **VIII. SANKCIE A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

- 8.1 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne nahlásený Incident v termínoch SLA parametrov uvedených Zmluve je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu
  - 8.1.1 vo výške 100,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého Nekritického incidentu,
  - 8.1.2 vo výške 500,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého Závažného incidentu,
  - 8.1.3 vo výške 1.000,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého Kritického incidentu.
- 8.2 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa vykonať riadne a včas ktorúkoľvek Službu podpory a údržby TIS SVP je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého porušenia.
- 8.3 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Služby zmenovej podpory TIS SVP v termíne, v rozsahu a špecifikácii uvedených vo Funkčnej špecifikácii podľa bodu 5.9.5 Zmluvy potvrdenej oboma Zmluvnými stranami, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny príslušnej služby určenej vo schválenej Funkčnej špecifikácii minimálne však vo výške 500,- EUR a to za každý aj začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti.
- 8.4 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa dodať novú funkcionálnu, ktorá je autorským dielom, bez právnych väd podľa bodu 10.8 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50.000,- EUR za každú jednotlivú právnu vadu.
- 8.5 Pre prípad porušenia ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa bodu 6.1.4 až 6.1.7 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2.500,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti samostatne.
- 8.6 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa spĺňať všetky podmienky účasti vo verejnom obstarávaní počas celého plnenia podľa tejto Zmluvy alebo preukázania splnenia tejto povinnosti podľa bodu 6.3 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR za ktorúkoľvek nesplnenú podmienku účasti vo verejnom obstarávaní alebo za nepreukázanie splnenia ktorejkoľvek z podmienok, a to za každú podmienku samostatne.
- 8.7 Zmluvná pokuta je splatná najneskôr 5. pracovný deň odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej zaplatenie Poskytovateľovi.
- 8.8 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikne porušením zabezpečovanej povinnosti zo strany Poskytovateľa.
- 8.9 Objednávateľ má nárok na náhradu škody v celom jej rozsahu (a teda aj škody presahujúcej zmluvnú pokutu), ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa zabezpečenej zmluvnou pokutou.
- 8.10 Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku alebo v súvislosti s porušením jeho povinností podľa tejto Zmluvy, a to najmä za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku toho, že Poskytovateľ neposkytol služby v súlade s touto Zmluvou a s odbornou starostlivosťou.
- 8.11 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nároky tretích osôb uplatnené voči Objednávateľovi týkajúce sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
  - 8.11.1 dodržania návrhov, parametrov alebo pokynov Objednávateľa, na ktorých nesprávnosť Objednávateľ vopred písomne upozornil,
  - 8.11.2 použitia technických informácií alebo technológií dodaných Objednávateľom,
  - 8.11.3 modifikácií TIS SVP Objednávateľom alebo tretou osobou so súhlasom alebo na pokyn Objednávateľa.

## **IX. UZATVÁRANIE ZMLÚV SO SUBDODÁVATEĽMI**

- 9.1 Poskytovateľ pred uzatvorením Zmluvy predložil Objednávateľovi zoznam Subdodávateľov v zmysle a rozsahu podľa § 41 ods. 3 v spojení s § 41 ods. 6 Zákona o verejnom obstarávaní, ktorý tvorí prílohu tejto Zmluvy.
- 9.2 Poskytovateľ nie je oprávnený plniť záväzky podľa tejto Zmluvy prostredníctvom subjektov odlišných od Subdodávateľov uvedených v zozname podľa bodu 14.9.4 Zmluvy, pokiaľ nedôjde k ich zmene postupom podľa tohto článku Zmluvy.

- 9.3 Za účelom každej zmeny v osobe existujúceho Subdodávateľa alebo doplnenia ďalšieho Subdodávateľa je Poskytovateľ povinný najneskôr 5 pracovných dní pred navrhovanou zmenou Subdodávateľa (podpísaním zmluvy so Subdodávateľom) doručiť Objednávateľovi oznámenie o zmene v Zozname Subdodávateľov, ktoré musí obsahovať
- 9.3.1 identifikačné údaje nového Subdodávateľa, ktorý bude poskytovať Služby alebo ich časť alebo iné plnenie podľa Zmluvy v nasledovnom rozsahu: obchodné meno, sídlo resp. miesto podnikania, IČO Subdodávateľa, meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osôb oprávnených konať za Subdodávateľa,
  - 9.3.2 podiel plnenia Zmluvy, ktorý má Poskytovateľ v úmysle zabezpečiť prostredníctvom nového Subdodávateľa,
  - 9.3.3 informáciu, či Poskytovateľ v súvislosti s poskytovaním Služieb poskytne Subdodávateľovi jednorazovo finančné prostriedky prevyšujúce sumu 100.000,00 EUR alebo v úhrne prevyšujúce sumu 250.000,00 EUR počas doby trvania Zmluvy, ak ide o opakujúce sa plnenie,
  - 9.3.4 ak sa novým Subdodávateľom nahrádza už schválený Subdodávateľ, identifikačné údaje nahrádzaného Subdodávateľa.
- 9.4 Prílohou oznámenia podľa predchádzajúceho bodu Zmluvy bude
- 9.4.1 potvrdenie o platnom zápise Subdodávateľa v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní (ak u Subdodávateľa vznikla povinnosť byť registrovaný podľa zákona číslo 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora),
  - 9.4.2 čestné vyhlásenie o tom, že Subdodávateľ nemá v registri partnerov verejného sektora zapísaného konečného užívateľa výhod, ktorým je osoba podľa § 11 ods. 1 písmena c) Zákona o VO (ak u Subdodávateľa vznikla povinnosť byť registrovaný podľa zákona číslo 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) a
  - 9.4.3 doklady, na základe ktorých nahrádzajúci Subdodávateľ preukáže, že spĺňa podmienky účasti uvedené v Súťaži, ktorých splnenie Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukázal kapacitami nahradeného Subdodávateľa (uvedené sa uplatní len v prípade zmeny v osobe Subdodávateľa, ktorého kapacitami Poskytovateľ preukázal splnenie niektorej z podmienok účasti v Súťaži). Požiadavka na predloženie dokladov podľa tohto bodu Zmluvy platí aj v prípade, ak sa Subdodávateľom nahrádza Expert, ktorý bol zamestnancom Poskytovateľa.
- 9.5 Objednávateľ je oprávnený písomne (napríklad poštou, e-mailom) namietat voči zmene Subdodávateľa len vtedy, ak by neboli splnené podmienky uvedené v bode 9.3 alebo 9.4 Zmluvy, a to najneskôr 5 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia Poskytovateľom.
- 9.6 Ak sa Objednávateľ v lehote podľa bodu 9.5 Zmluvy nevyjadrí, predpokladá sa, že s navrhovanou zmenou Zoznamu Subdodávateľov súhlasí a Poskytovateľ môže Subdodávateľa použiť.
- 9.7 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia mohli Služby poskytnúť prostredníctvom svojich ďalších subdodávateľov len za splnenia podmienky ich platného zápisu v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní (ak u týchto subdodávateľov vznikla povinnosť byť registrovaný podľa zákona číslo 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora), pričom v prípade nedodržania týchto podmienok Poskytovateľ voči Objednávateľovi zodpovedá za škodu spôsobenú ich porušením.
- 9.8 Na základe písomnej žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti odovzdať Objednávateľovi kópiu každej uzatvorenej subdodávateľskej zmluvy v znení jej prípadných dodatkov. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený nesprístupniť Objednávateľovi údaje o výške odmeny za vykonanie diela, ktorú je Poskytovateľ povinný uhradiť Subdodávateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje nesprístupniť subdodávateľské zmluvy poskytnuté Poskytovateľom tretím osobám a zaväzuje sa dodržať obchodné tajomstvo v nich uvedené. Za týmto účelom je Poskytovateľ povinný písomne upozorniť Objednávateľa na ustanovenia, ktoré sú obchodným tajomstvom.
- 9.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie výberu Subdodávateľov Objednávateľom alebo poskytnutie Služieb alebo ich častí Subdodávateľom žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov a povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a Poskytovateľ je zodpovedný za plnenie Subdodávateľov, ako by plnil sám.
- 9.10 Pre odstránenie pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že Poskytovateľ je povinný postupovať podľa tohto článku Zmluvy aj v prípade, ak v priebehu verejného obstarávania nepredložil Objednávateľovi žiadny Zoznam Subdodávateľov resp. tvrdil, že Služby poskytne osobne a následne vznikla potreba poskytnúť Služby alebo ich časť Subdodávateľom.
- 9.11 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu údajov Subdodávateľa uvedených v bode 9.3.1 Zmluvy, a to v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa, kedy k zmene došlo.

- 9.12 Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že prípadná zmena osoby Subdodávateľa (jej nahradenie resp. vymazanie zo Zoznamu Subdodávateľov) nezakladá povinnosť Zmluvných strán uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve, predmetom ktorého by bola aktualizácia prílohy uvedenej v bode 14.9.4 Zmluvy týkajúca sa údajov o Subdodávateľoch.

## **X. OSOBITNÉ USTANOVENIA**

- 10.1 Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že sú si vedomé, že služby budú poskytované výhradne k TIS SVP a v rozsahu definovanom, resp. predpokladanom touto Zmluvou .
- 10.2 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci plnení tejto Zmluvy autorské dielo v zmysle § 3 Autorského zákona, poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takému dielu licenciu, a to s účinnosťou odo dňa podpisu Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami.
- 10.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé, že v zmysle § 91 ods. 4 Autorského zákona sa na počítačový program, databázu podľa § 131 Autorského zákona a kartografické dielo vytvorené celkom alebo sčasti na objednávku vzťahujú ustanovenia o zamestnaneckom diele a Objednávateľ sa v tomto prípade považuje za zamestnávateľa a takto vytvorené dielo sa považuje za zamestnanecké dielo. Majetkové práva autora k takémuto dielu vykonáva vo svojom mene a na svoj účet ex lege - bez nutnosti udelenia osobitých licencií Objednávateľ. Ak ktorákoľvek časť diela vytvoreného na základe tejto Zmluvy nespadá pod právny režim zamestnaneckého diela, Poskytovateľ k nemu udeľuje Objednávateľovi licencie podľa ďalších ustanovení tejto Zmluvy.
- 10.4 Licencie podľa tejto Zmluvy sa udeľujú ako výhradné, časovo, vecne a územne neobmedzené, a to v rozsahu majetkových práv autora, najmä avšak nielen na nasledovné používanie diela:
- 10.4.1 vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnožení alebo zabezpečenie rozmnožení technickými prostriedkami zvolenými podľa uváženia Objednávateľa,
  - 10.4.2 spojenie autorského diela s iným dielom,
  - 10.4.3 rozširovanie diela akýmkoľvek spôsobom, použitie a šírenie na akýchkoľvek nosičoch,
  - 10.4.4 jeho spracovanie, úpravy, adaptáciu a/alebo preklad (tak strojového ako aj zdrojového kódu), usporiadanie alebo iné spracovanie Objednávateľom alebo Objednávateľom poverenými tretími osobami, spôsobmi a za podmienok uvedených v Autorskom zákone,
  - 10.4.5 nainštalovanie a spustenie diela na akejkoľvek infraštruktúre
  - 10.4.6 poskytovanie sublicencií,
  - 10.4.7 kopírovanie alebo prekladanie akejkoľvek užívateľskej Dokumentácie poskytovanej v tlačenej podobe, online alebo v elektronickej forme,
  - 10.4.8 preinštalovanie diela
  - 10.4.9 použitie diela alebo jeho časti na vytvorenie nového diela,
  - 10.4.10 integrovanie diela s ďalšími modulmi alebo iným dielom,
  - 10.4.11 zhotovenie záložných kópií diela.
- 10.5 Oprávnenie na výkon práva používať autorské dielo ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené autorské dielo v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku Zmluvy prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.
- 10.6 Autorské práva k autorskému dielu v prípade zániku Poskytovateľa prechádzajú v plnej miere na nástupnícky právny subjekt. Ak takýto subjekt v deň zániku Poskytovateľa nebude ustanovený alebo k takémuto dňu Poskytovateľ práva k autorskému dielu neprevedie na iný subjekt, prevádzajú sa autorské práva k autorskému dielu v plnej miere na Objednávateľa a to ku dňu zániku Poskytovateľa bez právneho nástupcu.
- 10.7 Poskytovateľ odškodní Objednávateľa za konanie tretích strán, v prípade že dodané dielo alebo jeho časti dodané Poskytovateľom predstavujú porušenie patentových, autorských databázových práv, práv na výkresy alebo úžitkové vzory, obchodného tajomstva alebo zásah do vlastníckych práv tretej strany.
- 10.8 Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku a tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.
- 10.9 Poskytovateľ je povinný dodať každé dielo (funkcionalitu) podľa tejto Zmluvy bez právnych väd. Právne vady predstavujú práva tretích osôb, ktoré akýmkoľvek spôsobom znemožňujú/obmedzujú Objednávateľovi užívať dielo v súlade s touto Zmluvou. V prípade, že dielo (funkcionalita) dodaná Poskytovateľom má právne vady, Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi všetky náklady, ktoré Objednávateľovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikli, vrátane účelne vynaložených trov právneho zastúpenia.
- 10.10 Poskytovateľ je pred podpisom Akceptačného protokolu pri dodaní autorského diela podľa tohto článku povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela (ďalej aj „Zdrojové kódy“), na ktoré sa vzťahuje licencia podľa tohto článku, a to nasadením diela do produkčnej prevádzky. Objednávateľ je oprávnený bez akéhokoľvek časového alebo vecného

obmedzenia uvedené Zdrojové kódy použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Objednávateľ sa zaväzuje poskytnuté Zdrojové kódy nemodifikovať počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

- 10.11 V prípade, ak je súčasťou vytvorenia diela dodávka štandardného softvéru tretích strán (tzv. podporný softvér) a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté za účelom plnenia tejto Zmluvy), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa časovo neobmedzenú licenciu na použitie takéhoto softvéru/databázy vo forme, v ktorej túto licenciu poskytuje výrobca a/alebo distribútor tohto softvéru/databázy v rámci ceny za poskytnutie Služby.
- 10.12 Objednávateľ je oprávnený používať softvér tretích strán v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu tohto softvéru.
- 10.13 Cena za licencie na používanie diela a podporného softvéru je zahrnutá v cene príslušnej Služby.

## **XI. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**

- 11.1 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných Dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 11.2 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. 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 s ňou 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, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia/odovzdania/oznámenia/sprístupnenia:
  - 11.2.1 odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou,
  - 11.2.2 ovládanej osobe Zmluvnej strany; ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane dôverných informácií rovnaké povinnosti ako Zmluvné strany,
  - 11.2.3 subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa tejto Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií, ako sú viazané Zmluvné strany podľa tejto Zmluvy,
  - 11.2.4 na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná, je povinná požadované informácie sprístupniť.
- 11.3 Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
  - 11.3.1 boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
  - 11.3.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
  - 11.3.3 boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 11.4 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

## **XII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 12.1 Nakoľko Poskytovateľ počas plnenia na základe tejto Zmluvy môže prísť do kontaktu s osobnými údajmi evidovanými a spracovávanými Objednávateľom a u Poskytovateľa môže počas plnenia tejto Zmluvy vzniknúť potreba príslušné osobné údaje ďalej spracúvať, je potrebné medzi Zmluvnými stranami zabezpečiť spôsob a zabezpečenie ich ochrany. Objednávateľ preto vystupuje v zmysle tohto článku Zmluvy zároveň ako Prevádzkovateľ (ďalej aj ako „Prevádzkovateľ“) a Poskytovateľ pre potreby tohto článku Zmluvy vystupuje ako Sprostredkovateľ (ďalej aj ako „Sprostredkovateľ“). Objednávateľ ako Prevádzkovateľ zároveň na základe tohto ustanovenia Zmluvy poveruje Poskytovateľa ako Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v súlade s GDPR a Zákonom o ochrane osobných údajov, spolu aj ako („predpisy na ochranu osobných údajov“). Pojmy používané v tejto Zmluve upravujú aj príslušné ustanovenia predpisov na ochranu osobných údajov.
- 12.2 Objednávateľ vyhlasuje, že pri výbere Poskytovateľa dbal aj na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov dostatočnými opatreniami. Objednávateľ ďalej vyhlasuje, že pri výbere Poskytovateľa dbal aj na to, aby pri ňom nedošlo k ohrozeniu práv a právom chránených záujmov dotknutých osôb.
- 12.3 Sprostredkovateľ vyhlasuje, že spracúvanie osobných údajov bude vykonávať na základe a v súlade s pokynmi Prevádzkovateľa, v súlade so Zmluvou, a že za týmto účelom prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia na zabezpečenie súladu spracúvania osobných údajov s požiadavkami predpisov na ochranu osobných údajov.
- 12.4 Objednávateľ sa zaväzuje vymedziť spracúvanie osobných údajov tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb a k zásahu do ich práva na ochranu súkromia.
- 12.5 Účelom spracúvania osobných údajov podľa Zmluvy je poskytovanie servisných služieb Poskytovateľom Objednávateľovi a súvisiace plnenie podľa tejto Zmluvy
- 12.6 Právnym základom spracúvania osobných údajov podľa bodu 12.5 Zmluvy je táto Zmluva, záujem Objednávateľa ako Prevádzkovateľa na súlade s predpismi na ochranu osobných údajov, oprávnený záujem podniku podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR a § 13 ods. 1 písm. f) Zákona o ochrane osobných údajov.
- 12.7 Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje dotknutých osôb, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania podľa tejto Zmluvy a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie, najmä: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, prechodné bydlisko, rodné číslo, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, podpis, názov pracoviska, profesia, pracovné zaradenie, a iné osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na účely plnenia Zmluvy, poskytnuté alebo zistené v priebehu ich plnenia (ďalej aj ako „Osobné údaje“).
- 12.8 Dotknutými osobami, t. j. osobami, ktorých Osobné údaje sa spracúvajú sú: zamestnanci Objednávateľa, zamestnanci organizačných jednotiek Objednávateľa, osoby konajúce v mene Objednávateľa na základe akýkoľvek právnych vzťahov, fyzické osoby ktoré vstupujú do akýchkoľvek zmluvných a iných právnych vzťahov s Objednávateľom.
- 12.9 Poskytovateľ nie je oprávnený poskytovať ani sprístupňovať Osobné údaje.
- 12.10 Spracovateľské operácie nezahŕňajú zverejňovanie osobných údajov a cezhraničný prenos Osobných údajov.
- 12.11 Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ je povinný najmä:
- 12.11.1 spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov Objednávateľa,
  - 12.11.2 zabezpečiť poverenie osôb oprávnených konať v jeho mene na prístup a vykonávanie spracúvania Osobných údajov podľa tejto Zmluvy a udelenie pokynov k spracúvaniu a ochrane osobných údajov podľa predpisov na ochranu osobných údajov v súlade s touto Zmluvou a pokynmi Objednávateľa (tzv. poučenie oprávnenej osoby),
  - 12.11.3 zabezpečiť, aby sa oprávnené osoby zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného zákona,
  - 12.11.4 po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov podľa tejto Zmluvy na základe rozhodnutia Objednávateľa ako Prevádzkovateľa, osobné údaje vymazať alebo vrátiť Objednávateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov; Sprostredkovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi existenciu takéhoto osobitného zákona,
  - 12.11.5 s prihliadnutím na povahu spracúvania a dostupné informácie, poskytovať Objednávateľovi pomoc pri plnení povinností vyplývajúcich z dodržiavania bezpečnosti spracúvania podľa čl. 32 GDPR a § 39 Zákona o ochrane osobných údajov, oznámenia porušenia ochrany osobných údajov podľa čl. 33 a 34 GDPR a § 40 a 41 Zákona o ochrane osobných údajov, posúdenia vplyvu na ochranu osobných údajov podľa čl. 35 GDPR a 42 Zákona o ochrane osobných údajov



- a predchádzajúcej konzultácii podľa čl. 36 GDPR a § 43 Zákona o ochrane osobných údajov; Sprostredkovateľ poskytuje pomoc bez zbytočného odkladu na základe žiadosti Objednávateľa,
- 12.11.6 poskytnúť Objednávateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností podľa tejto Zmluvy, a to predovšetkým, nie však výlučne, na účely kontrol a konaní o ochrane osobných údajov vykonávaných Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky a na účely styku s príslušnými orgánmi verejnej moci a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Objednávateľa alebo sprostredkovateľa, ktorého poveril Objednávateľ.
- 12.12 Sprostredkovateľ nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšiu osobu (ďalej len „subdodávateľ“) bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu Objednávateľa. Sprostredkovateľ je povinný vopred informovať Objednávateľa o poverení subdodávateľa, ak sa poverenie vykonalo na základe všeobecného písomného súhlasu. Sprostredkovateľ je povinný informovať Objednávateľa aj o zmenách na pozícii subdodávateľa; Prevádzkovateľ je oprávnený namietat' voči takýmto zmenám a tieto neodsúhlasiť.
- 12.13 Ak Sprostredkovateľ na základe súhlasu Objednávateľa zapojí do vykonávania spracovateľských operácií v zmysle Zmluvy v mene Poskytovateľa subdodávateľa, Sprostredkovateľ je povinný na základe zmluvy alebo iného právneho úkonu uložiť subdodávateľovi rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto Zmluve medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, a to najmä zaviazat' subdodávateľa na prijatie technických, organizačných a personálnych opatrení v rozsahu primeranom na poskytnutie dostatočných záruk zo strany subdodávateľa na zabezpečenie a ochranu osobných údajov. Týmto nie je dotknutá všeobecná zodpovednosť Sprostredkovateľa za spracúvanie osobných údajov mu zverených Prevádzkovateľom.
- 12.14 Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa, ak má za to, že sa pokynom Objednávateľa porušujú predpisy na ochranu osobných údajov alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná a do vykonania nápravy vykonať len také operácie, ktoré neznesú odklad a sú nevyhnutné na plnenie zákonnej povinnosti.
- 12.15 Sprostredkovateľ je povinný pri prvom kontakte s osobou, ktorej osobné údaje spracúva, oznámiť, že koná v mene Objednávateľa.
- 12.16 Sprostredkovateľ môže spracúvať len správne a úplné osobné údaje. Ak ho dotknutá osoba alebo Objednávateľ upozorní na nesprávne alebo neúplné osobné údaje, je povinný bez odkladu zriadiť nápravu, pokiaľ je to objektívne možné. Nesprávne a neúplné osobné údaje je Sprostredkovateľ povinný bez odkladu zlikvidovať.
- 12.17 Sprostredkovateľ sa zaväzuje dodržiavať povinnosť mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri plnení tejto Zmluvy dozvedel, o Osobných údajoch, ktoré spracúva v mene Prevádzkovateľa ako aj o Dôverných informáciách; povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania Osobných údajov, resp. po skončení plnenia zo Zmluvy natrvalo - bez časového obmedzenia. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že vykoná opatrenia na to, aby Oprávnené osoby, ktoré konajú na základe jeho pokynov (zamestnanci a osoby v obdobnom právnom vzťahu) dodržiavali povinnosť mlčanlivosti. Na požiadanie Objednávateľa je Sprostredkovateľ povinný preukázať splnenie tejto povinnosti.

### XIII. TRVANIE ZMLUVY

- 13.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že táto Zmluva vrátane jej príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv.
- 13.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu [●] bez DPH, podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.  
*(\* výška finančného limitu bude doplnená pred podpisom Zmluvy v súlade s cenou stanovenou v Ponuke Poskytovateľa - v Návrhu na plnenie kritérií, predloženej vo verejnom obstarávaní nadlimitnej zákazky)*
- 13.3 Túto Zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím dohodnutej doby písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť dňom, nasledujúcim po dni, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 13.4 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany.
- 13.5 Za podstatné porušenie záväzku sa považuje najmä omeškanie s plnením záväzku Zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať (30) kalendárnych dní, ak povinná Zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená Zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoľáva. Taká primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní.

- 13.6 Odstúpenie od Zmluvy ani jej výpoveď nemajú vplyv na plnenie Poskytovateľa, ktoré bolo riadne odovzdané a bolo aj prijaté alebo malo a mohlo byť prijaté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia. Odstúpenie od Zmluvy sa netýka autorských práv k dielu dodanému na základe tejto Zmluvy, ktoré zostávajú zachované. Odstúpením ani výpoveďou nie je dotknutý ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za také plnenie podľa tejto Zmluvy ako aj na zaplatenie prípadného úroku z omeškania podľa tejto Zmluvy.

#### **XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 14.1 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
- 14.2 Táto Zmluva môže byť menená a dopĺňaná iba dohodou obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných dodatkov, ak nie je v konkrétnom prípade výslovne stanovené inak. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že pri zmene Subdodávateľa alebo Experta postupom podľa Zmluvy nie je nutné vyhotovovať dodatok k Zmluve.
- 14.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto Zmluvy stalo, nemá taká skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia, ak nestanoví inak donucujúce ustanovenie zákona. Zmluvné strany sa zaväzujú také ustanovenie nahradiť platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré je svojím obsahom pôvodnému ustanoveniu najbližšie.
- 14.4 Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené touto Zmluvou sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 14.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu prípadných sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy vzájomnou dohodou. Pokiaľ Zmluvné strany nedospejú k dohode o urovnaní sporu, všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.
- 14.6 Zmluvné strany sa pri plnení tejto Zmluvy zaväzujú striktné dodržiavať platné právne predpisy zakazujúce podplácanie verejných činiteľov a súkromných osôb, protiprávne ovplyvňovanie verejných činiteľov, pranie špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie.
- 14.7 Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v mene Poskytovateľa pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto Zmluvy neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné ocenené hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo podniku alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť Objednávateľovi primeranou formou akékoľvek podozrenie na porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy alebo akékoľvek skutočnosť, v dôsledku ktorých by sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy ukázalo ako nepravdivé a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrovaní podozrenia.
- 14.8 Akékoľvek preukázané korupčné správanie Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa bodu 14.6 a 14.6 Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 14.9 Súčasťou Zmluvy sú Prílohy:
- 14.9.1 Opis predmetu zákazky
  - 14.9.2 Vzor Akceptačného protokolu
  - 14.9.3 Zoznam expertov
  - 14.9.4 Zoznam subdodávateľov
- 14.10 Táto Zmluva je uzatvorená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva (2) a Objednávateľ tri (3).
- 14.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia a na dôkaz toho k nej pripojujú svoje podpisy

V Bratislave dňa [●]  
Za Objednávateľa

V [●] dňa [●]  
Za Poskytovateľa

---

[●]  
generálny riaditeľ  
SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY  
PODNIK, štátny podnik

---

**uchádzač**  
[●]  
meno a priezvisko štatutárneho orgánu  
označenie štatutárneho orgánu  
obchodné meno spoločnosti