

Zmluva o poskytovaní podporných služieb – Underpinning contract /UC/ pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému Jednotný systém spracovania agend /IS / na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb – Service Level Target /SLT/

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zmluva“)

Číslo Zmluvy poskytovateľa: O-16/0056

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Slovenská pošta, a. s.**
Sídlo: Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: **Ing. Róbert Gálik, MBA, predseda predstavenstva**
Ing. Ivana Piňosová, podpredseda predstavenstva

IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK 2021879959
Bankové spojenie: Poštová Banka, a. s., pobočka Bratislava
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011
SWIFT/BIC: POBNSKBA
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S (ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **GAMO a.s.**
Sídlo: Kyjevské námestie 6
974 04 Banská Bystrica

Zastúpený: **Ing. Július Voskár, predseda predstavenstva**
Mgr. Peter Luby, člen predstavenstva

IČO: 36033987
DIČ: 2020087498
IČ DPH: SK02020087498
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s., pobočka Banská Bystrica
č. ú. 0435467048/0900
Majiteľ účtu: GAMO a.s.
Kyjevské námestie 6
974 04 Banská Bystrica
IBAN: SK54 0900 0000 0004 3546 7048
SWIFT/BIC: GIBASKBX
Okresný súd Banská Bystrica oddiel SA, vl. č. 550/S (ďalej len „Poskytovateľ“)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 1/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto Zmluvy za účelom úpravy práv a povinností pri poskytovaní Podporných služieb pre prevádzku informačného systému Jednotný systém spracovania agend (ďalej len "IS"). IS predstavuje súbor softvérových diel vytvorených na základe Zmluvy o dielo č. 07121306 zo dňa 3. marca 2008, Zmluvy o dielo č. 110061677 zo dňa 30.6.2010, Zmluvy o dielo č. 110081834 zo dňa 2.11.2011 a samostatných objednávok vystavených na základe Zmluvy o údržbe APV č. 108071405 zo dňa 27.11.2008.

Čl. 2 Predmet Zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podporného kontraktu pre zabezpečenie prevádzky IS (ďalej len „Podporné služby“).
- 2.2 Popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni /SLT/ Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.1 a 2.2 dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto Zmluvy.

Čl. 3 Miesto plnenia a spôsob realizácie

- 3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie Zmluvy

- 4.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Táto Zmluva nadobúda účinnosť dňom zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR, zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluva nadobúda účinnosť v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR.
- 4.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu **5.971.048,00 EUR** (slovom: päť miliónov deväťstosedemdesiatjedentisícštyridsaťosem eur) bez DPH, ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 4.3 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto Zmluvu nasledovnými spôsobmi:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením s okamžitou platnosťou a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Zmluvné strany deklarujú, že za podstatné porušenie zmluvy sa bude považovať najmä:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 2/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

- porušenia povinnosti Poskytovateľa spočívajúcom v nedodržaní dohodnutých zmluvných parametrov v UC, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 dní určenej v písomnej výzve,
- omeškanie Objednávateľa s úhradou splatnej finančnej sumy podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní, ak k úhrade dlžnej sumy nedôjde ani po písomnej výzve Poskytovateľa s dodatočnou lehotou plnenia nie kratšou ako 15 dní,
- ďalšie porušenie povinností zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy, ktoré v zmysle § 345 Obchodného zákonníka možno považovať za podstatné porušenie zmluvy,
- výpoveďou zo strany Objednávateľa bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 12 mesiacov a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane.

4.4 Nadobudnutím účinnosti tejto Zmluvy zaniká platnosť a účinnosť Zmluvy o údržbe APV č. 108071405, evidenčné číslo: 390/2008 uzavretá medzi stranami dňa 27.11.2008 v znení neskorších dodatkov.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

- 5.1** Za poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS podľa predmetu Zmluvy opísaného v Čl. 2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2**, tabuľke 1 (ďalej len ako „Mesačná paušálna odmena“).
- 5.2** S výnimkou uvedenou v bodoch 5.4, 5.5 a 5.9 tejto Zmluvy , môže byť Mesačná paušálna odmena zmenená len písomným dodatkom k Zmluve.
- 5.3** Požiadavky na zmenu IS alebo Požiadavka na službu v rozsahu definovanom v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy (zmena existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS) nad rámec Podporných služieb, za poskytovanie ktorých Poskytovateľovi patrí dohodnutá Mesačná paušálna odmena, budú realizované zo strany Poskytovateľa na základe vzájomnej akceptácie potrebného rozsahu prác a z toho vyplývajúcej ceny podľa Cenníka prác Poskytovateľa uvedeného v **Prílohe č. 2**, tabuľke 2 a následne schválenej objednávky zo strany Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že povinnou náležitosťou každej objednávky vystavenej Objednávateľom v zmysle tohto bodu Zmluvy, musí byť Kategória dopadu zmenovej požiadavky na SLA v zmysle tabuľky č. 3 **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy.
- 5.4** Zmluvné strany sa dohodli, že výška Mesačnej paušálnej odmeny sa môže zvyšovať alebo znižovať bez potreby uzatvorenia osobitného písomného dodatku k tejto Zmluve v prípade, ak objednávka Objednávateľa vystavená podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy obsahuje takú Kategóriu dopadu zmenovej požiadavky na SLA, s ktorou sa v zmysle tabuľky č. 3 **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy spája zmena výšky Mesačnej paušálnej odmeny. V takomto prípade sa Mesačná paušálna odmena upravuje (zvyšuje alebo znižuje) o sumu vypočítanú podľa konkrétneho percentuálneho podielu uvedeného pri danej Kategórii dopadu zmenovej požiadavky na SLA z hodnoty sumy bez DPH uvedenej na danej objednávke Objednávateľa vystavenej v zmysle bodu 5.3 tejto Zmluvy na ktorej je táto Kategória dopadu zmenovej požiadavky na SLA uvedená. Takto upravená výška Mesačnej paušálnej odmeny je pre zmluvné strany platná a účinná prvým dňom kalendárneho štvrtroka platnosti tejto Zmluvy nasledujúcom po kalendárnom štvrtroku v ktorom došlo kúplnému splneniu predmetu objednávky a k podpísaniu akceptačného protokolu potvrdzujúceho túto skutočnosť.
- 5.5** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Podporných služieb podľa odseku 5.1 tohto článku Zmluvy vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná. V prípade necelého

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 3/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy bude paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto Zmluva v dotknutom mesiaci trvala.

- 5.6** Cena za služby objednané Objednávateľom podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po dodaní ich plnenia, mesačne pozadu vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby alebo predmety plnenia poskytnuté. Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.
- 5.7** K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.
- 5.8** Ak ročná miera inflácie prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto Zmluvy o sumu prekračujúcu 5 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Zmena **Prílohy č. 2** je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu, nie však skôr, ako nasledujúci deň po zverejnení zmenenej **Prílohy č. 2** v registri. Právo Poskytovateľa uplatniť inflačnú doložku zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR.
- 5.9** Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto Zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry v lehote 30 pracovných dní po splatnosti a ani v dodatočne poskytnutej písomnej lehote nie kratšej ako 15 pracovných dní. Takéto porušenie zmluvy sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
- 5.10** V cenách podľa odseku 5.1 a 5.3 tohto článku Zmluvy sú zahrnuté cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.
- 5.11** Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).
- 5.12** Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.
- 5.13** Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
- 5.14** Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.
- 5.15** Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné aby

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 4/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

5.16 Zmluvné strany sa dohodli, že finančný limit uvedený v bode 4.2. tejto Zmluvy je pre účely tejto Zmluvy rozdelený nasledovne:

- a) suma vo výške **1.615.478,00 EUR** (slovom: jeden milión šesťstopäťtisícštyristosedemdesiatosem eur) bez DPH je určená výhradne na úhradu paušálnej odmeny podľa bodu 5.1 tejto Zmluvy a to počas celej doby platnosti tejto Zmluvy,
- b) zvyšná časť sumy vo výške **4.355.570,00 EUR** (slovom: štyri milióny tristopäťdesiatpäťtisícpäťstosedemdesiat eur) bez DPH je určená výhradne na úhradu za služby objednané Objednávatelom podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy.

Zmluvné strany sa dohodli, že ani jedna zo zmluvných strán nemôže použiť sumy uvedené pod písm. a) a b) tohto bodu Zmluvy na iný účel, alebo porušiť či prekročiť ich účelovú viazanosť uvedenú pod písm. a) alebo b) tohto bodu Zmluvy, s výnimkou ak sa tak dohodnú v osobitnom písomnom zázname Garanti Zmluvy obidvoch strán uvedení v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy a za predpokladu, že takýto písomný záznam bude na strane Objednávatel'a opatrený aj písomným súhlasom generálneho riaditeľa Objednávatel'a.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na IS, ktoré nevykonali Poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávatel' úmyselne používa IS nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii IS,
- Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach. Tým nie je dotknuté právo Objednávatel'a na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 10. bod 10.2 c) pri nábehu IS po odstránení takýchto chýb,
- Prevádzkovaním IS v rozpore s odsúhlasenou dokumentáciou (napríklad operačné systémy, verzia databáz, výkonové parametre, a pod.). Ak na požiadanie Objednávatel'a bude nevyhnutné podporu vykonávať a Poskytovateľ nebude schopný dodržať parametre podpory podľa tejto Zmluvy, bude musieť toto vopred, pred poskytnutím takejto služby oznámiť Objednávatel'ovi a zmluvné strany sú povinné dohodnúť osobitné parametre poskytovania podpory a uviesť ich v osobitnej písomnej dohode, uzavretej podľa bodu 6.4 tejto Zmluvy. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za dodržanie osobitne dohodnutých parametrov podporovaného informačného systému v prevádzke Objednávatel'a v rozsahu definovanom v osobitnej písomnej dohode uzavretej podľa bodu 6.4 tejto Zmluvy.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- a) Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení,
- b) Podpora softvéru iných výrobcov.

6.4 Poskytovateľ poskytne podporu uvedenú v bode 6.2 alebo služby uvedené v bode 6.3 tejto Zmluvy, prípadne ďalšie odstránenie závady s tým súvisiace, ako ho o to Objednávatel' požiada osobitnou písomnou požiadavkou (objednávkou), pričom odmena za takto poskytnuté služby nie je zahrnutá v Mesačnej paušálnej odmene podľa bodu 5.1 ale bude uhradená na základe Cenníka prác Poskytovateľa uvedeného v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy. Čas a miesto poskytnutia podpory budú určené dohodou.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 5/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 6/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

Čl. 7 Bezpečnosť informačno-komunikačných technológií

- 7.1 Podmienky IKT bezpečnosti, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať sú špecifikované v **Prílohách č. 5 a č. 6** tejto Zmluvy.

Čl. 8 Záruka a kvalita

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa tejto Zmluvy v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený písomnou formou. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.
- 8.2 Na všetky služby definované v **Prílohe č. 1** sa vzťahuje záručná doba v trvaní 12 mesiacov od ich poskytnutia.

Čl. 9 Kontaktné osoby

- 9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „kontaktné osoby“) je uvedený v **Prílohe č. 1**, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy.
- 9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy.
- 9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie **Prílohy č.1** tejto Zmluvy.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

- 10.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:
- Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do IS Objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa,
 - Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby v požadovanom mieste plnenia.
 - V prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.
- 10.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:
- Na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby pre IS v požadovanom mieste plnenia (viď. **Príloha č.1**), pokiaľ poskytnutie Podporných služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 7/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

- V prípade, ak Poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne spotrebovaného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za porušenie Zmluvy.
 - Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu IS. Poskytnutie tejto súčinnosti nie je zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene a bude zo strany Poskytovateľa poskytnuté v rámci vyžiadania Požiadavky na službu.
- 10.3** Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto Zmluvy tretiu stranu (ďalej len „subdodávateľ“). Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto Zmluvy poverenou treťou stranou.
- 10.4** V prípade, ak Poskytovateľ zistí, že nemôže plniť predmet Zmluvy alebo ak je plnenie zmluvy v dohodnutých termínoch ohrozené je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť plnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, v prípade, ak nie je schopný realizovať plnenie predmetu Zmluvy vo vlastnej réžii. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Poskytovateľ nemôže plniť predmet Zmluvy vo vlastnej réžii resp. prostredníctvom subdodávateľa.
- 10.5** Údaje o všetkých známych subdodávateľoch v čase uzatvorenia tejto Zmluvy uvádza Poskytovateľ v **Prílohe č. 8** tejto Zmluvy. Zároveň sa Poskytovateľ s Objednávateľom dohodli, že Poskytovateľ vždy do 15 dní po skončení každého kvartálu platnosti tejto Zmluvy zaktualizuje a zašle Objednávateľovi zoznam svojich subdodávateľov uvedený v **Prílohe č. 8** tejto Zmluvy, pričom túto aktualizáciu vykoná ku dňu vyhotovenia tohto zoznamu a v štruktúre uvedenej v **Prílohe č. 8** tejto Zmluvy. Ak Poskytovateľ v uvedenom termíne aktualizáciu nezašle Objednávateľovi, má sa za to, že zoznam subdodávateľov sa oproti poslednej verzii zoznamu nijako nezmenil. Zmluvné strany sa súčasne dohodli, že v prípade ak u Poskytovateľa dôjde k zmene subdodávateľa počas plynutia kvartálu platnosti tejto Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený nového subdodávateľa oznámiť Objednávateľovi aj mimo aktualizácie v zmysle tohto odseku a uvedené je považované za riadne oznámenie nového subdodávateľa.
- 10.6** Poskytovateľ vyhlasuje, že vzhľadom na finančné plnenie z tejto zmluvy si je vedomý skutočnosti, že sa považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoRPVS“), a je súčasne zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ktorého správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak bude plniť predmet plnenia tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, musia byť v čase uzavretia tejto Zmluvy v registri zapísaní. V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je Poskytovateľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto Zmluvy prostredníctvom takéhoto subdodávateľa. Porušenie povinnosti vykonať overenie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 ods. 2 ZoRPVS alebo nesplnenie povinnosti vykonať zápis oprávnenej osoby do registra včas v zmysle § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS bude mať za následok, že objednávateľ, s ktorým partner verejného sektora (poskytovateľ) uzavrel Zmluvu, nemusí plniť svoje zmluvné povinnosti a nedostane sa tým do omeškania so splnením svojho záväzku.
- 10.7** Za podstatné porušenie tejto Zmluvy v súvislosti s ZoRPVS s právom Objednávateľa odstúpiť od tejto Zmluvy sa rozumie:
- a) ak Poskytovateľ, ako Partner verejného sektora nezabezpečí v zmysle § 22 odseku 1 ZoRPVS overenie identifikácie konečného užívateľa výhod podľa tohto zákona a

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 8/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

podanie návrhu na zápis na účely zosúladienia zapísaných údajov s § 4 ZoRPVS do 31. júla 2017 a nesplnenie tejto povinnosti je dôvodom na výmaz partnera verejného sektora z registra,

- b) ak dôjde k výmazu Poskytovateľa, ako partnera verejného sektora, z registra počas platnosti tejto Zmluvy,
- c) ak je partner verejného sektora (Poskytovateľ) viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS.

Čl. 11 Vyššia moc

- 11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.
- 11.2 Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.
- 11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.
- 11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

- 12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia touto Zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 12.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto Zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti Zmluvy (v zmysle **Prílohy č. 1**) každý za svoju stranu.
- 12.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Zmluvy.
- 12.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy (v zmysle **Prílohy č. 1**). Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti Zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 13 Hodnotenie Podporných služieb

- 13.1 Posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v **Prílohe č. 1** Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v **Prílohe č. 1** Závery tohto stretnutia budú využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v **Prílohe č. 2**, resp. pri úprave cieľových úrovni Podporných služieb uvedených v **Prílohe č.1**.

13.2 Ciele stretnutia:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 9/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb,
- identifikácia každého špecifického problému,
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch.

13.3Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

Čl. 14 Autorské práva

- 14.1** Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto Zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. Preto v prípade ak Poskytovateľ na základe Požiadavky na zmenu zmení existujúcu funkcionality IS alebo doplní novú funkcionality IS, vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licenciu) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému IS so súčasným právom udeliť sublicenciu tretej osobe v rovnakom rozsahu v akom disponuje Objednávateľ právom udeliť sublicenciu k pôvodnému IS. Uvedené platí aj pre prípady, ak by dodávateľom alebo zhotoviteľom pôvodného IS nebol Poskytovateľ ale tretia osoba.
- 14.2** V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 14.1 malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto Zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.
- 14.3** Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diel v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto Zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.
- 14.4** Objednávateľ vyhlasuje, že všetky materiály a pokyny, ktoré dá Poskytovateľovi pri vypracovávaní zmien IS podľa tejto Zmluvy, nebudú porušovať autorské a majetkové práva tretích strán.
- 14.5** Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe Zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

Čl. 15 Sankcie

- 15.1** V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečuje podpornú službu na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% aktuálne platnej (pre mesiac v ktorom došlo k porušeniu povinnosti) Mesačnej paušálnej odmeny (bod 5.1 tejto Zmluvy) za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorú je Objednávateľ oprávnený uplatňovať v rozsahu presahujúcom zmluvnú pokutu.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 10/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

15.2 Okrem zmluvnej pokuty podľa bodu 15.1 tejto Zmluvy, vzniká objednávateľovi aj nárok na zľavu z aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny vo výške pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny pripadajúcej na každý kalendárny deň v danom kalendárnom mesiaci situácie naplnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok:

- Neplánovaný celkový výpadok IS trvá viac ako **8 hodín**, zavinený chybou v IS, ktorá nebola vyvolaná treťou stranou (**Príloha č. 1**, tabuľka 9, Doba konečného vyriešenia Incidentu s Prioritou Urgentná),
- Poskytovateľ prekročí čas doby odozvy na Urgentný alebo Stredný Incident stanovený v **Prílohe č. 1**, tabuľke 9 - Čas doby odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa **Prílohy č. 1**,
- Poskytovateľ prekročí dobu odozvy na Urgentnú Zmenu stanovenú v **Prílohe č. 1**, tabuľke 19 - Doba odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa **Prílohy č. 1**,
- Poskytovateľ bez zavinenia Objednávateľa nedodrží ostatné časy uvedené v **Prílohe č. 1** tabuľke 9, alebo tabuľke 19 tejto Zmluvy, neuvedené v predchádzajúcich odrážkach tohto bodu Zmluvy a toto omeškanie bude v trvaní trojnásobku a viac oproti časom uvedeným v **Prílohe č. 1** tabuľke 9 alebo tabuľke 19 tejto Zmluvy.

Z opatrnosti zmluvné strany deklarujú a súhlasia, že zľava podľa tohto odseku sa uplatní iba v danom kalendárnom mesiaci, kedy takáto situácia vznikla a nemá žiaden vplyv na výšku platnej Mesačnej paušálnej odmeny v ďalších mesiacoch.

15.3 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie, alebo stratu dát, pokiaľ k tomu nedošlo v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu.

15.4 Zmluvné strany sa dohodli, že súčet všetkých zmluvných pokút, zliav, úrokov z omeškania, náhrady škody a iných sankcií či finančných nárokov uplatnených z titulu porušenia povinností podľa tejto Zmluvy, ktorý môže jedna zmluvná strana uplatniť voči druhej zmluvnej strane za porušenie povinností, je limitovaný maximálne do výšky 24-násobku platnej Mesačnej paušálnej odmeny.

15.5 Poskytovateľ je povinný vykonávať Podporné služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Podporných služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Podpornej služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Podporných služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. Plynutie časov podľa **Prílohy č. 1** tabuľky 9 alebo tabuľky 10 sa pozastavuje až do písomnej inštrukcie Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.

15.6 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích strán pôsobiacich na strane Objednávateľa.

15.7 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením faktúry Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

15.8 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto Zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 11/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

- 15.9 Ďalšie zmluvné pokuty za porušenie pravidiel IKT bezpečnosti a za porušenie ochrany dôverných informácií sú uvedené v **Prílohách č. 6 a 7** tejto Zmluvy.

Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 16.1 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak.
- 16.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve.
- 16.3 Všetky vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
- 16.4 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Prevádzkového dokumentu. **Príloha č. 1** bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku. **Príloha č. 1** obsahuje popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/.
- 16.5 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Platného cenníka poskytovaných služieb a vykonávaných prác. **Príloha č. 2** bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak. **Príloha č. 2** obsahuje ceny za jednotlivé dohodnuté služby a cenník rol Poskytovateľa.
- 16.6 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená a obsahuje Formuláre služieb. **Príloha č. 3** bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 16.7 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 4**, ktorá je takto označená a obsahuje excelovský Formulár pre Reporting. **Príloha č. 4** bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 16.8 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 5**, ktorá je takto označená a obsahuje Manipulácie s informáciami. **Príloha č. 5** bude priebežne udržiavaná zo strany Objednávateľa - oddelením bezpečnosti IT a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 16.9 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 6**, ktorá je takto označená a obsahuje Informačno – komunikačnú bezpečnosť. **Príloha č. 6** bude priebežne udržiavaná Objednávateľom - oddelením bezpečnosti IT a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 16.10 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 7**, ktorá je takto označená a obsahuje Dohodu o ochrane dôverných informácií.
- 16.11 Súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 8**, ktorá je takto označená a obsahuje Zoznam subdodávateľov Poskytovateľa. Aktualizácia zoznamu bude priebežne udržiavaná zo strany Poskytovateľa, a bude zaslaná Objednávateľovi vopred dohodnutým spôsobom. **Príloha č. 8**

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 12/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*

bude priebežne udržiavaná Poskytovateľom a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

16.12 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy.

16.13 Ak zanikne jedna zo zmluvných strán, prechádzajú jej práva a povinnosti z tejto Zmluvy na jej právneho nástupcu.

16.14 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa

V Banskej Bystrici, dňa

Za Objednávateľa
Slovenská pošta, a. s.

Za Poskytovateľa:
GAMO, a. s.

Ing. Róbert Gálik, MBA
predseda predstavenstva

Ing. Július Voskár
predseda predstavenstva

Ing. Ivana Piňosová,
podpredseda predstavenstva

Mgr. Peter Luby
člen predstavenstva

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb–UC pre IS JSSA	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 13/13	Ev. číslo: 1212/2016 *VEREJNÉ*