

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

## Objednávateľ:

Objednávateľ:	<b>Mesto Trstená</b>
Sídlo:	Bernoláková 96/8, 028 01 Trstená
IČO:	00314897
DIČ:	2020571806
Štatutárny orgán:	PhDr. Ing. Magdaléna Zmarzláková, primátorka
Kontaktná osoba pre veci zmluvné	Mgr. Katarína Matušíková
Kontaktná osoba pre veci technické: (ďalej len „Objednávateľ“)	Marcel Badín

a

## Poskytovateľ:

Obchodné meno:	<b>T-MAPY, s.r.o.</b>
Sídlo:	Dvojkřížna 49, 821 06 Bratislava
IČO:	43995187
DIČ:	2022545096
Štatutárny orgán:	Mgr. Ján Gašpárek, Ing. Jiří Bradáč, Ing. Milan Novotný
Kontaktná osoba pre veci zmluvné:	Mgr. Ján Čura
Kontaktná osoba pre veci technické:	Mgr. Martin Bánovský
Zapísaný:	v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 154488/B

(ďalej len „Poskytovateľ“ a ďalej spolu s Objednávateľom aj ako „Zmluvné strany“ a každá z nich jednotlivo aj ako „Zmluvná strana“)

sa dohodli na uzatvorení tejto  
Zmluvy o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „Zmluva“)

## Preambula

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na zákazku s názvom: „Manažment údajov“, vyhlásené Výzvou na predkladanie vo Vestníku verejného obstarávania č. 81/2023 dňa 24.4.2023 pod značkou 15104 - WNS, ktorej predmetom je vykonanie Diela (ďalej len „Verejné obstarávanie“).

Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Zhotoviteľa ako úspešného uchádzača, ktorý vo svojej ponuke deklaroval záujem a schopnosť na splnenie cieľa sledovaného Objednávateľom, a za týmto účelom má záujem predmet Verejného obstarávania zrealizovať.

Účelom tejto Zmluvy je poskytnutie servisných služieb, ktoré budú v plnom rozsahu zodpovedať všetkým funkčným, technickým a legislatívnym požiadavkám Objednávateľa uvedeným v tejto Zmluve a v Súťažných podkladoch Verejného obstarávania, a ktorý bude v spojení s ostatnými plneniami na základe tejto Zmluvy spôsobilým nástrojom na plnenie úloh Objednávateľa a cieľov deklarovaných v tejto Zmluve, resp. v ďalších dokumentoch, na ktoré táto Zmluva odkazuje.

## Článok I.

### Definície pojmov

1. Pokiaľ priamo z kontextu Zmluvy nevyplýva inak, majú nasledujúce slová, výrazy a pojmy použité v tejto Zmluve a jej Prílohách nasledovný význam:
  - a. **Akceptačné konanie:** je proces v ktorom Objednávateľ schvaľuje implementácie zmien a/alebo doplnení IS, vytvorených na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy, ktorého súčasťou je Akceptačné testovanie a v prípade ak sa v Akceptačnom konaní preukáže splnenie Akceptačných kritérií je výsledkom Akceptačného konania podpísanie Akceptačného protokolu zmien a/alebo doplnení IS;
  - b. **Akceptačné kritériá:** sú merateľné, technické alebo vecné parametre zmien a/alebo doplnení IS, vytvorených na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy, vopred dohodnuté Zmluvnými stranami postupom podľa článku III. tejto zmluvy, bodov 5 až 7 tejto Zmluvy;
  - c. **Akceptačné testovanie:** je proces preverenia úplnosti a funkčnosti implementovaných zmien a/alebo doplnení IS, vytvorených na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy, vykonávaný Objednávateľom a/alebo Poskytovateľom podľa Akceptačných kritérií;
  - d. **Akceptačný protokol:** je dokument, ktorým Objednávateľ v Akceptačnom konaní potvrdí splnenie podmienok na implementáciu zmien a/alebo doplnení IS, vytvorených Zhotoviteľom na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy, ak tieto zmeny a/alebo doplnenia IS spĺňajú Akceptačné kritériá;
  - e. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie Služieb na vyžiadanie poskytovaných podľa tejto Zmluvy, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa. Človekohodina trvá 60 minút, pričom najmenšia jednotka fakturácie Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy je 1/2 Človekohodiny (30 minút). Cena jednej Človekohodiny je stanovená ako 1/8 ceny za Človekoden;
  - f. **Človekoden** alebo aj ako **Manday**, alebo **MD** alebo **ČD:** je práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) Človekohodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň. Cena za Človekoden je stanovená v závislosti od konkrétneho druhu pracovníka používaného Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy a je pre jednotlivé druhy pracovníkov Poskytovateľa určená v tabuľke, ktorá tvorí Prílohu č. 5 tejto Zmluvy;
  - g. **IS:** je Informačný systém - vytvorený, dodaný a implementovaný ako dielo pre Objednávateľa, na základe Zmluvy o dielo, ktorého účel a funkcionality sú špecifikované v Zmluve o dielo, vrátane jeho zmien a/alebo doplnení, o ktoré bude upravený na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy, a ktorý je predmetom poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy;
  - h. **Podpora a údržba IS:** je servisná služba slúžiaca na zabezpečenie údržby, podpory, správy a riadnej prevádzky IS podľa podmienok tejto Zmluvy, zahŕňajúca najmä, no nie však výhradne monitoring IS, odstraňovanie Vád, Incidentov a Problémov, posudzovanie a nasadzovanie bezpečnostných záplat, inštaláciu, konfiguráciu a/alebo parametrizáciu IS na nový HW a/alebo zabezpečenie prechodu IS na nové verzie, ďalšie administrátorské práce a práce vykonávané na základe hlásení Objednávateľa, bližšie definovaná v tejto Zmluve, v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a v Súťažných podkladoch;
  - i. **HW:** je hardvérový produkt/prostriedok, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia;
  - j. **„SW“** alebo **„Softvér“** je softvérový produkt, ktorý je súčasťou počítačového programu vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť IS a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy, a to:
    - i. Štandardný (krabicový) SW / softvér, ktorý nie je možné meniť na základe požiadaviek Objednávateľa,
    - ii. SW / softvérová aplikácia vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja;
  - k. **HW infraštruktúra:** predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie;
  - l. **SW infraštruktúra:** predstavuje súbor softvérových komponentov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie IS;
  - m. **Rozvoj IS:** Zmeny a/alebo doplnenia IS, pri ktorých ide o úpravy IS funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému, ktoré budú uskutočnené na základe

Požiadaviek Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, vzniknutých najmä v dôsledku legislatívnych zmien, zmien v pracovných postupoch, zmien vnútorných rozhraní alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa IS integruje alebo bude integrovať a ich zadanie Objednávateľom nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné;

- n. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy;
- o. **Incident:** incident je chyba alebo porucha, pri ktorej dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkcionalít IS definovaných v Zmluve o dielo, t.j. akékoľvek nesplnenie požiadaviek na funkčnosť a prevádzku Informačného systému, a to najmä nesplnenie stanovených štandardov, neschválenú odchýlku od dohodnutej funkčnosti Informačného systému alebo dohodnutých úprav Informačného systému, nedodržanie postupov dohodnutých pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie zmien Informačného systému a používanie iných ako dohodnutých softvérových nástrojov. Zároveň je to chyba alebo porucha, pri ktorej dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkcionalít IS definovaných tiež v tejto Zmluve vo vzťahu k zmenám a doplneniam, o ktoré bude IS upravený na základe Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy. Incident môže byť podľa svojej povahy a závažnosti kategorizovaný ako Kritický incident, Podstatný incident alebo Nepodstatný incident, pričom na kategorizáciu povahy a závažnosti Incidentov podľa tejto Zmluvy, a teda na definíciu Kritického incidentu, Podstatného incidentu a Nepodstatného incidentu podľa tejto Zmluvy sa primerane použijú definície Kritickej vady, Podstatnej vady a Nepodstatnej vady uvedené nižšie v tomto článku Zmluvy;
- p. **Problém:** príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Problém môže byť podľa svojej povahy a závažnosti kategorizovaný ako Kritický problém, Podstatný problém alebo Nepodstatný problém, pričom na kategorizáciu povahy a závažnosti Problémov podľa tejto Zmluvy, a teda na definíciu Kritického problému, Podstatného problému a Nepodstatného problému podľa tejto Zmluvy sa primerane použijú definície Kritickej vady, Podstatnej vady a Nepodstatnej vady uvedené nižšie v tomto článku Zmluvy;
- q. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka implementovaného alebo navrhovaného riešenia. Na poskytovanie Konzultácií sa nevzťahuje Čas odozvy ani Čas fixácie stanovené touto Zmluvou;
- r. **Čas odozvy:** maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady, Incidentu alebo Problému Objednávateľom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať, v rámci poskytovania Služby podpory prevádzky a údržby podľa tejto Zmluvy, na nahlásenie Vady, Incidentu alebo Problému zo strany Objednávateľa, t. j. v rámci tohto času musí Poskytovateľ potvrdiť Objednávateľovi prevzatie riešenia Objednávateľom nahlásenej Vady, Incidentu alebo Problému v súlade s článkom VII. tejto zmluvy, bodom 2 tejto Zmluvy; Čas odozvy je pre jednotlivé kategórie Vád, Incidentov a Problémov uvedený v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy;
- s. **Čas fixácie:** maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady, Incidentu alebo Problému, počas ktorého Vada, Incident alebo Problém musia byť odstránené a funkčnosť IS musí byť obnovená na úroveň pred vznikom Vady, Incidentu alebo Problému v súlade s článku VII. tejto zmluvy, bodom 6.1 tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak podľa článku VII. tejto zmluvy, bodu 6.2 tejto Zmluvy. Do Času fixácie sa nezapočítava časť neposkytnutia súčinnosti nevyhnutnej na odstránenie Vady, Incidentu alebo Problému zo strany Objednávateľa. Čas fixácie je pre jednotlivé kategórie Vád, Incidentov a Problémov uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy;
- t. **Vada:** akákoľvek odchýlka od špecifikácií IS alebo jeho časti podľa Zmluvy o dielo alebo tejto Zmluvy, ktorá ovplyvní funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší rozvoj IS alebo jeho časti podľa tejto Zmluvy a je kategorizovaná ako Vada kategórie A, Vada kategórie B alebo Vada kategórie C, alebo v množnom čísle viacero takýchto odchýlok spolu;
- u. **Bezpečnostný incident:** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Incidentom alebo Vadou. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného

- incidentu ustanovenia o odstránení Vady kategórie A, a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu;
- v. **Reaktívna správa o odstraňovaní Vád:** mesačná správa obsahujúca zoznam všetkých Vád, Incidentov a Problémov, ktoré sa vyskytli v posudzovanom mesiaci poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy, popis ich riešenia a prípadne aj návrh opatrení na predchádzanie Vád, Problémov a Incidentov do budúcnosti. Poskytovateľ predkladá Reaktívnu správu o odstraňovaní Vád Objednávateľovi vždy najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kalendárneho mesiaca poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. O implementácii prípadných opatrení navrhovaných Poskytovateľom na predchádzanie Vád, Problémov a Incidentov do budúcnosti rozhoduje Objednávateľ ako o novej Požiadavke v súlade s touto Zmluvou, v prípade ak implementácia týchto opatrení vyžaduje Rozvoj IS podľa tejto Zmluvy;
  - w. **IT Projektový manažér Poskytovateľa:** je fyzická osoba, uvedená v Článok VIII bode 1 tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím Poskytovateľa pri plnení tejto Zmluvy. Voči Objednávateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa súvisiace s plnením tejto Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Objednávateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy;
  - x. **IT Projektový manažér Objednávateľa:** je fyzická osoba, uvedená v článku VIII. tejto zmluvy, bode 1 tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím Objednávateľa pri plnení tejto Zmluvy a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. IT Projektový manažér Objednávateľa kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení podľa Zmluvy v Akceptačnom konaní a podpisovania Akceptačných protokolov, monitoruje plnenie detailného harmonogramu dodávky, je oprávnený nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie Vád, Problémov a Incidentov spôsobmi uvedenými v tejto Zmluve, zadávať Požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Zmluvy, plní ďalšie úlohy v mene Objednávateľa určené touto Zmluvou a má dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Objednávateľa súvisiace s plnením tejto Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy;
  - y. **IT Projektoví manažéri:** sú spoločne IT Projektový manažér Poskytovateľa a IT Projektový manažér Objednávateľa;
  - z. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** je každá fyzická osoba určená IT Projektovým manažérom Objednávateľa v súlade s článkom VIII. tejto zmluvy, bodom 4 tejto Zmluvy, ktorá je oprávnená, vo veciach určených IT Projektovým manažérom Objednávateľa, samostatne komunikovať za Objednávateľa s Poskytovateľom a samostatne robiť vo vzťahu k Poskytovateľovi v mene Objednávateľa úkony určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa a súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy;
  - aa. **SLA parameter:** akákoľvek merateľná hodnota určená v tejto Zmluve, ktorá je v rámci služieb Podpory a údržby IS záväzná, pričom Služby podpory prevádzky a údržby podľa tejto Zmluvy musia byť vykonávané s dodržaním týchto parametrov;
  - bb. **Dokumentácia:** popis, detailná špecifikácia zmien a/alebo doplnení IS vytvorených v rámci Rozvoja IS, alebo iný dokument dodávaný a/alebo aktualizovaný podľa Zmluvy, najmä technická, administrátorská a používateľská príručka;
  - cc. **Súťažné podklady:** súťažné podklady v zmysle § 42 ZVO, ktoré obsahujú podrobné vymedzenie predmetu zákazky vo Verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je aj táto Zmluva.
  - dd. **Služby podpory prevádzky a údržby:** zahŕňajú zabezpečovanie riadnej servisnej podpory dodaného riešenia vrátane poskytovania podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému v súlade s aktuálne platnou dokumentáciou. Služby podpory prevádzky zahŕňajú aj zmeny funkčnosti systému, ktoré vyplývajú z Legislatívnych zmien. Súčasťou Služieb podpory prevádzky a údržby je aj udržiavanie aktuálnosti príslušnej Dokumentácie k dodanému riešeniu.. Podrobné vymedzenie rozsahu Služieb podpory prevádzky a údržby, ich parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Článok I ods. 2.1 tejto Zmluvy. Výsledky poskytovania Služieb podpory prevádzky a údržby sa stávajú ich vykonaním priamou a neoddeliteľnou súčasťou Informačného systému;

- ee. **Služby rozvoja:** zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek a potrieb Objednávateľa na zmenu funkčnosti informačného systému. Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkolvek časti systému a súvisiacej dokumentácie, prípadne integráciu s iným informačným systémom. Za zmenu sa považuje aj prípadné umiestnenie informačného systému do Vládneho cloudu. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou Objednávateľa na zmenu fungovania implementovaných procesov alebo zavedenie nových procesov u Objednávateľa alebo v informačnom systéme. Súčasťou služieb rozvoja je aj udržiavanie aktuálnosti príslušnej Dokumentácie k dodanému riešeniu. Výsledky poskytovania služieb rozvoja sa stávajú ich vykonaním priamou a neoddeliteľnou súčasťou informačného systému;
- ff. **Služby:** sú Služby podpory prevádzky a údržby a služby rozvoja (ďalej len „Rozvoj IS“), ktoré sú predmetom tejto Zmluvy v rozsahu podľa Článok II tejto Zmluvy, a ktoré sa delia na Služby podpory prevádzky a údržby, Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy;
- gg. **Dôverná informácia:** znamenajú všetky a akékoľvek údaje, podklady, poznatky, dokumenty alebo iné informácie, bez ohľadu na formu a podobu ich zachytenia, ktoré si Zmluvné strany akokoľvek poskytnú, sprístupnia, alebo ktoré inak získajú v súvislosti s touto Zmluvou, s predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy, alebo v súvislosti s plnením ich práv a povinností podľa tejto Zmluvy, a to aj vtedy ak také údaje, poznatky, dokumenty, alebo iné informácie nie sú výslovne označené ako dôverná, s výnimkami uvedenými v článku XVI. tejto zmluvy, tejto Zmluvy, najmä informácia:
- ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane),
  - ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu,
  - pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo a utajované skutočnosti);
- hh. **Vyhláška č. 85/2020 Z. z.:** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov;
- ii. **Vyhláška č. 78/2020 Z. z.:** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy;
- jj. **Vyhláška č. 362/2018** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu Slovenskej republiky č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení;
- kk. **Vyhláška č. 179/2020** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy;
- ll. **Zákon č. 172/2005** je zákon č. 172/2005 Z. z. o organizácii štátnej podpory výskumu a vývoja a o doplnení zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov;
- mm. **Zákon o KB:** znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;
- nn. **Zákon o ITVS:** znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;
- oo. **Zákon o registri partnerov verejného sektora:** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov;

- pp. **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám:** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov;
  - qq. **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
  - rr. **Autorský zákon:** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon, v znení neskorších predpisov;
  - ss. **Obchodný zákonník:** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
  - tt. **Zákon o rozpočtových pravidlách** je zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
  - uu. **Zmluva o dielo:** je Zmluva o dielo na dodanie Informačného systému uzatvorená medzi Zmluvnými stranami dňa 15. augusta 2023, ako výsledok Verejného obstarávania, na základe ktorej je IS ako dielo vytvorený, dodaný a implementovaný Poskytovateľom, ako zhotoviteľom pre Objednávateľa.
2. Pojmy nedefinované v bode 1 tohto článku Zmluvy a definované inde v texte tejto Zmluvy majú pre celé znenie tejto Zmluvy obsah a význam, ktorý je pre ne uvedený v príslušnej definícii v texte Zmluvy.

## Článok II. Predmet Zmluvy

1. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi za podmienok stanovených touto Zmluvou servisné služby Podpory a údržby IS a Rozvoj IS. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné poskytovanie servisných služieb Podpory a údržby IS a Rozvoja IS Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté servisné služby Podpory a údržby IS a Rozvoj IS podľa tejto Zmluvy cenu dohodnutú v tejto Zmluve.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok dohodnutých touto Zmluvou poskytovať služby Rozvoja IS a servisné služby Podpory a údržby IS, zahŕňajúce servis IS, správu IS, údržbu IS, vrátane proaktívnych ako aj reaktívnych činností v nasledovnom rozsahu:
  - 2.1 Služby podpory prevádzky a údržby, a to najmä, no nie však výhradne, v nasledovnom rozsahu:
    - a. činnosti preventívnej a periodickej údržby, vrátane nasadzovania bezpečnostných záplat,
    - b. kontrola správnej činnosti IS po nasadení bezpečnostných a kritických záplat jednotlivých komponentov produkčného prostredia
    - c. riešenie Incidentov, Vád a Problémov IS,
    - d. poskytovanie služieb servisného hotline - telefonického poradenstva, ktoré zahŕňa telefonické poradenstvo a Konzultácie v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní IS a nie je možné ich vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie,
    - e. monitoring prevádzky IS a ladenie jeho výkonnostných parametrov,
    - f. udržiavanie aktuálnosti príslušnej Dokumentácie ako aj vývojového prostredia ku Informačnému systému u Objednávateľa,
    - g. činnosti podpory a údržby rozšírených funkcionalít IS, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované na základe Požiadaviek Objednávateľa podľa tejto Zmluvy.

Uvedené Služby podpory prevádzky a údržby budú poskytované v rámci mesačnej paušálnej odmeny podľa tejto Zmluvy v dohodnutých SLA parametroch, špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

  - 2.2 Objednávkové služby (ďalej len „**Objednávkové služby**“) v rozsahu maximálne 100 Človekodní počas doby trvania tejto Zmluvy podľa Článok XXI bodu 1 prvej vety tejto Zmluvy, a to najmä, no nie však výhradne v nasledovnom rozsahu:
    - a. Návrh a realizácia požiadaviek na zmeny a/alebo doplnenia IS v rámci Rozvoja IS,
    - b. Riešenie iných žiadostí súvisiacich s IS, ktoré nie sú predmetom Služby podpory prevádzky a údržby,
    - c. Konzultačné a odborné poradenstvo,
    - d. Implementácia pravidiel bezpečnostných politík do IS,
    - e. Školenia.

Uvedené služby budú poskytované mimo paušálnej odmeny za Služby podpory prevádzky a údržby podľa tejto Zmluvy, a to na vyžiadanie, formou Požiadavky podľa tejto Zmluvy a za cenu dohodnutú Zmluvnými stranami pre každú Požiadavku postupom podľa článku XXI. tejto zmluvy, bodov 5 až 7 Zmluvy.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy riadne a včas. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť SLA parametre definované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, poskytovať Služby tak, aby bola zachovaná garantovaná úroveň Služieb a IS fungoval v náležitej kvalite tak, aby po dobu poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy všetky systémy a aplikácie IS fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné.
4. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam IS, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby podpory prevádzky a údržby podľa tejto Zmluvy začne Poskytovateľ poskytovať odo dňa účinnosti tejto zmluvy.

### Článok III.

#### Spôsob plnenia Zmluvy pri jednotlivých druhoch Služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať na mesačnej báze **Služby podpory prevádzky a údržby**. Poskytovateľ začne s poskytovaním Služby podpory prevádzky a údržby k IS, odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
2. V rámci poskytovania Služby podpory prevádzky a údržby je Poskytovateľ povinný zabezpečiť činnosti uvedené v Článok II ods. 2.1.
3. Postup poskytovania **Služby podpory prevádzky a údržby** v rozsahu hotline poradenstva a postupu nahlasovania a uzatvárania jednotlivých Incidentov, Vád a Problémov, podrobne vymedzuje článok VII. tejto Zmluvy.
4. V rámci Služby podpory prevádzky a údržby zabezpečuje Poskytovateľ pre Objednávateľa aj požadovanú dostupnosť IS prostredníctvom parametrov SLA, definovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Za účelom kontroly plnenia požadovanej úrovne kvality SLA parametrov je Poskytovateľ povinný za každý kalendárny mesiac poskytovania Služby podpory prevádzky a údržby podľa tejto Zmluvy, vždy do piateho dňa v bezprostredne nasledujúcom kalendárnom mesiaci, predkladať Objednávateľovi výkaz dosiahnutých SLA parametrov úrovne kvality vzor **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** tejto Zmluvy (ďalej len „**Mesačný výkaz SLA**“). IT Projektový manažér Objednávateľa alebo Oprávnená osoba Objednávateľa Mesačný výkaz SLA schvaľuje, pričom má právo overiť vierohodnosť, správnosť a úplnosť údajov uvedených v Mesačnom výkaze SLA. Poskytovateľ musí Objednávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a umožniť mu prístup ku všetkým údajom potrebným pre vyhodnotenie záväzných parametrov úrovne kvality (SLA parametrov) uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. V prípade ak IT Projektový manažér Objednávateľa alebo Oprávnená osoba Objednávateľa ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Poskytovateľom v písomnej výzve na schválenie Mesačného výkazu SLA neoznámí Poskytovateľovi žiadne výhrady k Mesačnému výkazu SLA, považuje sa Mesačný výkaz SLA po uplynutí tejto lehoty za schválený Objednávateľom. V opačnom prípade budú prípadné výhrady k Mesačnému výkazu SLA riešené ako sporná otázka spôsobom upraveným pre riešenie sporných otázok v článku VIII. tejto Zmluvy. Pri nedodržaní záväzných SLA parametrov podľa tejto Zmluvy má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty dohodnutej pre prípad nedodržania záväzných SLA parametrov v článku XXII tejto Zmluvy. Ak Poskytovateľ nepredloží Objednávateľovi Mesačný výkaz SLA podľa tohto bodu Zmluvy ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v písomnej výzve na splnenie tejto povinnosti doručenej Poskytovateľovi, považuje sa to za podstatné porušenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
5. **Objednávkové služby** sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať výlučne na základe písomnej objednávky Objednávateľa vystavenej a doručenej Poskytovateľovi na základe postupu podľa bodov 6 a 7 tohto článku Zmluvy. Objednávkové služby bude Poskytovateľ poskytovať na základe objednávok Objednávateľa odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
6. Pred vyhotovením objednávky na poskytnutie Služieb na vyžiadanie Objednávateľ zašle Poskytovateľovi emailom na adresu: **info@tmapy.sk** Požiadavku so stručným popisom požadovanej dodávky, špecifikácie jej realizácie, termínu a spôsobu dodania. Poskytovateľ v čo najskoršej lehote spracuje na vlastné náklady

stanovisko k Požiadavke Objednávateľa – návrh požiadavky na zmenu a/alebo doplnenie IS, ktoré zašle Objednávateľovi emailom na adresu: [katarina.matusikova@trstena.sk](mailto:katarina.matusikova@trstena.sk), obsahujúce:

- informáciu, či požadovanú zmenu a/alebo doplnenie IS považuje za realizovateľnú,
- podrobný popis navrhovaného riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS,
- odhad potrebných časových a personálnych kapacít a navrhovanej ceny riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS, vypočítanej spôsobom špecifikovaným v článku V. bode 3 tejto Zmluvy, podľa jednotlivých druhov pracovníkov Poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy, ktorých prácu Poskytovateľ navrhuje využiť pri realizácii riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS,
- predpokladané dopady na SW a informačné systémy tretích strán, s ktorými IS komunikuje a potrebné súvisiace úpravy na strane dotknutých systémov,
- navrhovaný spôsob a podmienky pre Akceptačné testovanie riešenia požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS podľa tejto Zmluvy, vrátane návrhu Akceptačných kritérií,
- navrhované varianty požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné,
- definovanie požadovanej súčinnosti Objednávateľa,
- termín dodania/ realizácie požadovanej zmeny a/alebo doplnenia IS, vrátane predpokladaného harmonogramu prác a plánu ich realizácie,
- rozsah potrebných školení súvisiacich s navrhovanou zmenou a/alebo doplnením IS, ktoré má zabezpečiť Poskytovateľ pre pracovníkov Objednávateľa podľa tejto Zmluvy.

7. V prípade, ak Objednávateľ na základe stanoviska Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy bude mať záujem realizovať danú zmenu a/alebo doplnenie IS, vystaví a doručí Poskytovateľovi písomnú objednávku na vykonanie tejto zmeny a/alebo doplnenia IS podľa podmienok uvedených v stanovisku Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy, ktorú je Poskytovateľ povinný písomne potvrdiť najneskôr do 5 dní odo dňa jej doručenia. Poskytovateľ je povinný, v rámci následnej realizácie Služieb na vyžiadanie na základe potvrdenej objednávky Objednávateľa, dodržať všetky podmienky realizácie zmeny a/alebo doplnenia IS, uvedené Poskytovateľom pre danú zmenu a/alebo doplnenie IS v stanovisku podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy na základe ktorého bola vystavená objednávka Objednávateľa, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade ak o to požiada Objednávateľ na základe stanoviska Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy, Zmluvné strany môžu pred zaslaním objednávky podľa tohto bodu Zmluvy prerokovať podmienky zmeny a/alebo doplnenia IS uvedené v stanovisku Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy, na základe čoho môže dôjsť pred zaslaním objednávky k zmene a opätovnému zaslaniu tohto stanoviska Objednávateľovi, ako podkladu pre vystavenie objednávky podľa tohto bodu Zmluvy. Porušenie povinnosti poskytovateľa dodržať, v rámci realizácie Služieb na vyžiadanie na základe objednávky Objednávateľa, všetky podmienky realizácie zmeny a/alebo doplnenia IS, uvedené Poskytovateľom pre danú zmenu a/alebo doplnenie IS v stanovisku podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy je podstatným porušením tejto Zmluvy, ako aj objednávky uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami na základe potvrdenej objednávky Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy.
8. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný si Objednávkové služby ani Služby starostlivosti o Softvér objednať a Poskytovateľ je povinný Objednávkové služby alebo Služby starostlivosti o Softvér v prípade ich objednania poskytnúť v súlade s podmienkami podľa tejto Zmluvy.
9. Pri akejkoľvek zmene a/alebo doplnení IS vykonanej Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku relevantnú dokumentáciu IS vytvorenú a dodanú podľa Zmluvy o dielo, vrátane vytvorenia používateľskej a technickej Dokumentácie k danej zmene a/alebo doplneniu IS uskutočnenej podľa tejto Zmluvy (formou aktualizácie dotknutých častí dokumentácie IS vytvorenej a dodanej podľa Zmluvy o dielo). Vytvorenie Dokumentácie k zmene a/alebo doplneniu IS vykonanej Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy a súvisiaca aktualizácia a doplnenie relevantnej dokumentácie IS vytvorenej a dodanej podľa Zmluvy o dielo v súlade s týmto bodom Zmluvy bude vždy nevyhnutnou súčasťou odovzdania danej zmeny a/alebo doplnenia IS do prevádzky a bude podmienkou podpísania Akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie IS vykonanú Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy. Spolu s Dokumentáciou v slovenskom jazyku je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aj originálne manuály k SW/HW technológii, ktoré môžu byť aj v anglickom jazyku.



10. Pri akejkolvek zmene a/alebo doplnení IS vykonanej Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný, zabezpečiť v prospech pracovníkov Objednávateľa, alebo jeho pridružených osôb, aj všetky potrebné relevantné školenia používateľov a správcov IS, v rámci rozsahu konkrétnej zmeny a/alebo doplnenia IS. Rozsah potrebných školení súvisiacich so zmenou a/alebo doplnením IS bude uvedený Poskytovateľom v stanovisku k Požiadavke podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy.
11. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Zmeny a/alebo doplnenia IS realizované Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy budú odovzdané Poskytovateľom a prevzaté Objednávateľom v Akceptačnom konaní, po vykonaní Akceptačného testovania, ktoré preukáže splnenie Akceptačných kritérií stanovených pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia IS podľa tejto Zmluvy. Cieľom Akceptačného konania je porovnanie skutočných vlastností zmien a/alebo doplnení IS vykonaných Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy s Požiadavkou a objednávkou Objednávateľa potvrdenou podľa tejto Zmluvy a preukázanie splnenia Akceptačných kritérií stanovených pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia IS podľa tejto Zmluvy Akceptačným testovaním. Akceptačné testovanie sa uskutoční v oddelenom testovacom prostredí, t. j. bez možnosti ovplyvniť bežnú činnosť Objednávateľa, mimo produkčných databáz Objednávateľa. Priebeh a výsledky Akceptačného testovania zmien a/alebo doplnení IS vykonaných Poskytovateľom v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy sa zdokumentujú v zápisnici z Akceptačného testovania, podpísanej IT Projektovými manažérmi, alebo nimi poverenými osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa, ktoré sa zúčastnili Akceptačného testovania. Zápisnica o Akceptačnom testovaní musí obsahovať správu o priebehu a výsledkoch Akceptačného testovania a klasifikáciu zistených Vád príslušnej zmeny a/alebo doplnenia IS podľa stupňa ich závažnosti v zmysle tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú podpísať Akceptačný protokol pre jednotlivé zmeny a/alebo doplnenia IS vykonané Poskytovateľom na základe poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy za podmienky, že bude na základe Akceptačného konania a Akceptačného testovania potvrdené riadne zhotovenie príslušnej zmeny a/alebo doplnenia IS a jej úplnosť a funkčnosť v súlade s Akceptačnými kritériami podľa tejto Zmluvy. Podpis Objednávateľa na Akceptačnom protokole nemožno nahradiť postupom podľa § 555 Obchodného zákonníka ani iným spôsobom. Podpisom Akceptačného protokolu sa považuje príslušná zmena a/alebo doplnenie IS za odovzdané Poskytovateľom a prevzaté zo strany Objednávateľa. Akceptačné testovanie sa nevyžaduje pre drobné zmeny a/alebo doplnenia IS, ktorých prácnosť na základe stanoviska Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy nebude väčšia ako 2 MD a pri ktorých z ich povahy a rozsahu vyplýva, že Akceptačné testovanie nie je nevyhnutné, a to v prípade ak sa Zmluvné strany na základe stanoviska Poskytovateľa podľa bodu 6 tohto článku Zmluvy a objednávky Objednávateľa podľa bodu 7 tohto článku Zmluvy dohodnú, že Akceptačné testovanie sa pre takúto drobnú zmenu a/alebo doplnenie IS nevyžaduje. Aj takáto drobná zmena a/alebo doplnenie IS musia byť akceptované Objednávateľom v Akceptačnom konaní na základe splnenia Akceptačných kritérií, ktorých splnenie bude preukázané spôsobom dohodnutým Zmluvnými stranami podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy a potvrdené podpisom Akceptačného protokolu, pričom body 11 až 14 tohto článku Zmluvy sa pre akceptáciu takejto drobnej zmeny a/alebo doplnenia IS použijú primerane. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že viacero drobných zmien a/alebo doplnení IS vykonaných v určitom časovom období bude akceptovaných Objednávateľom podľa tejto Zmluvy spoločne za celé obdobie v ktorom boli vykonané.
12. Ak sa pri Akceptačnom testovaní zmeny a/alebo doplnenia IS vykonaných Poskytovateľom, v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie, na základe Požiadavky a potvrdenej objednávky Objednávateľa podľa tejto Zmluvy vyskytnú Vady, potom zmena a/alebo doplnenie IS nespĺňa Akceptačné kritériá a Objednávateľ je povinný do 5 pracovných dní po skončení príslušných Akceptačných testov doručiť Poskytovateľovi písomnú správu, v ktorej uvedie všetky zistené Vady a navrhne nový termín pre Akceptačné testovanie. Poskytovateľ odstráni zistené Vady bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 7 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej správy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy. Po odstránení týchto Vád bude Akceptačné testovanie vykonané znova. Poskytovateľ zodpovedá za Vady zmien a/alebo doplnení IS spôsobené jeho subdodávateľmi v rovnakom rozsahu ako keby zmeny a/alebo doplnenia IS zhotovoval sám. Tento proces Akceptačného testovania a odstraňovania Vád sa bude opakovať dovtedy, kým nebudú odstránené všetky Vady a splnené Akceptačné kritériá pre príslušné Akceptačné testovanie.
13. Akceptačný protokol bude podpísaný v 2 rovnopisoch, z ktorých 1 rovnopis dostane Objednávateľ a 1 Poskytovateľ. Akceptačný protokol musí obsahovať identifikáciu odovzdávajúceho a preberajúceho,

špecifikáciu odovzdávanej a preberanej zmeny a/alebo doplnenia IS, a musia k nemu byť priložené prílohy v zmysle tejto Zmluvy. Ak dôjde pri poskytnutí Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy k zhotoveniu databázy v súlade s ust. § 135 Autorského zákona, uvedie sa táto skutočnosť v príslušnom Akceptačnom protokole. Súčasťou Akceptačného protokolu je v takom prípade detailná špecifikácia databázy tvoriacej súčasť IS alebo jeho časti. Prílohou Akceptačného protokolu je:

- a) zápisnica o Akceptačnom testovaní so zdokumentovanými výsledkami preukazujúcimi splnenie Akceptačných kritérií pre danú zmenu a/alebo doplnenie IS podľa tejto Zmluvy,
  - b) zoznam autorov diel k častiam zmien a/alebo doplnení IS, na ktoré sa vzťahujú autorské práva iných autorov ako Poskytovateľa, ak sú súčasťou zmeny a/alebo doplnenia IS,
  - c) v prípade, ak bude akceptovaná zmena a/alebo doplnenie, na ktorú sa vzťahuje Vyhláška č. 78/2020 Z. z., vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného odpočtu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek,
  - d) prezenčné listiny z vykonaných školení, v prípade ak boli k akceptovanej zmene a/alebo doplneniu vykonané školenia užívateľov,
  - e) iné písomnosti, ktoré súvisia s akceptáciou príslušnej zmeny a/alebo doplnením IS podľa tohto článku Zmluvy.
14. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku Akceptačného testovania, v dôsledku čoho príslušná zmena a/alebo doplnenie IS, ako predmet plnenia v zmysle objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami, v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie, na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy, nespĺňa Akceptačné kritériá, je Objednávateľ oprávnený po opakovaných troch neúspešných výsledkoch Akceptačného testovania odstúpiť od objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami, v rámci plnenia Služieb na vyžiadanie, na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy, a to pre podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľa. V prípade odstúpenia Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy si Zmluvné strany, v súlade s ust. § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka, vrátia všetky plnenia, ktoré si pred odstúpením Objednávateľa navzájom poskytli na základe objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami, v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Zmluvných strán dohodnúť sa po odstúpení Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy inak v zmysle článku XX. bodu 11 tejto Zmluvy.

#### **Článok IV.**

##### **Miesto a čas plnenia**

1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a Zmluvné strany sa na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
2. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v rámci súčinnosti podľa tejto Zmluvy.
3. Prístupy do prostredia, kde sú prevádzkované produkčné dáta, sú riadené v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, prípadne na inom vhodnom mieste podľa dohody Poskytovateľa s Objednávateľom.
4. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky a údržby mesačne, po dobu 60 mesiacov v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
5. Spôsob a čas poskytovania Služieb na vyžiadanie je podrobne špecifikovaný v článku III. tejto Zmluvy.

#### **Článok V.**

##### **Cena**

1. Cena za Služby podpory prevádzky a údržby poskytované podľa tejto Zmluvy je dohodnutá paušálnou sumou vo výške 200,- EUR (slovom dvesto eur) bez DPH za kalendárny mesiac poskytovania Služby podpory prevádzky a údržby. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov

v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Nárok na zaplatenie paušálnej mesačnej ceny za poskytovanie Služby podpory prevádzky a údržby podľa tohto bodu Zmluvy vznikne Poskytovateľovi prvýkrát za kalendárny mesiac, v ktorom Poskytovateľ začne poskytovať Služby podpory prevádzky a údržby.

2. Cena za Služby podľa Článok II bodu 2.2 Zmluvy, t.j. cena za Objednávkové služby, bude v jednotlivých prípadoch vypočítaná na základe Zmluvnými stranami odsúhlaseného počtu Človekohodín potrebných pre poskytnutie objedanej Objednávkové služby. Cena za jednu Človekohodinu služieb na vyžiadanie je vo výške 70,- EUR (slovom sedemdesiat eur) bez DPH. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Maximálna celková cena za Služby podľa článku II. bodu 2.2 tejto Zmluvy, t.j. maximálna celková cena za Objednávkové služby poskytnuté na základe Požiadaviek a objednávok Objednávateľa uskutočnených podľa tejto Zmluvy počas doby jej trvania je určená maximálnym počtom Človekohodín určeným pre dobu trvania Zmluvy v Článok II bode 2.2 tejto Zmluvy.
3. Cena podľa predchádzajúcich bodov Zmluvy bude Poskytovateľovi Objednávateľom uhradená na základe faktúry vystavenej podľa nasledujúceho článku tejto Zmluvy.

## **Článok VI.**

### **Platobné podmienky**

1. Cena podľa článku V. tejto Zmluvy je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách.
2. Cenu za Služby podpory prevádzky a údržby podľa článku V. bodu 1 tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený fakturovať Objednávateľovi mesačne, a to vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca v ktorom boli Služby podpory prevádzky a údržby k Dielu podľa tejto Zmluvy poskytnuté, a to najneskôr do 15 dní od poskytnutia zdaniteľného plnenia. Za deň zdaniteľného plnenia sa považuje posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky a údržby poskytnuté. Prílohou každej faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je schválený Mesačný výkaz SLA.
3. Cenu za Objednávkové služby podľa článku V. bodu 2 tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich riadnom poskytnutí a ukončení Akceptačného konania, na základe podpísaného príslušného Akceptačného protokolu, a to najneskôr do 30 dní od podpísania Akceptačného protokolu. Prílohou faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je rozpis poskytnutých Služieb na vyžiadanie a potvrdený Akceptačný protokol.
4. Akákoľvek faktúra vystavená podľa tejto Zmluvy je splatná v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi a bude zo strany Objednávateľa uhrádzaná bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre.
5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. Za správne vyhotovenie faktúry podľa tejto Zmluvy zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
6. V prípade ak faktúra nebude mať náležitosti podľa tejto Zmluvy alebo bude obsahovať nesprávne údaje, Objednávateľ ju vráti Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie s odôvodnením, že vo faktúre sú chýbajúce náležitosti alebo nesprávne údaje. V takomto prípade nie je Objednávateľ povinný faktúru uhradiť v určenej lehote splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
7. Faktúra sa považuje za uhradenú v celom rozsahu dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby podpory prevádzky a údržby a Služby starostlivosti o Softvér aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za Služby podľa tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ je oprávnený započítať nároky, ktoré mu vzniknú voči Poskytovateľovi na základe tejto Zmluvy voči nárokom Poskytovateľa na zaplatenie ceny za poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.

## Článok VII.

### Postup pri riešení a uzatváraní Vád/Incidentov/ Problémov

1. IT Projektový manažér Objednávateľa alebo Oprávnená osoba Objednávateľa nahlási Vadu/Incident/Problém vždy na e-mailovú adresu: martin.banovsky@tmapy.sk, alebo Service Desk Poskytovateľa (<https://helpdesk.tmapy.sk>) alebo Objednávateľa, pričom Vada/Incident/Problém musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaný. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne IT Projektový manažér Objednávateľa alebo Oprávnená osoba Objednávateľa, ktorá má na také oznámenie oprávnenie podľa tejto Zmluvy. Výber spôsobu oznámenia, ako aj následnej ďalšej komunikácie pri odstraňovaní Vady/Incidentu/Problému je výlučne na Objednávateľovi, pričom Poskytovateľ je povinný ho rešpektovať a komunikovať s Objednávateľom zvolenou formou. Oznámenie Vady/Incidentu/Problému podľa tohto bodu Zmluvy musí obsahovať popis Vady/Incidentu/Problému, miesto výskytu, meno a priezvisko, emailovú adresu a telefónne číslo osoby, ktorá Vadu/Incident/Problém oznamuje, dátum a čas nahlásenia.
2. Poskytovateľ je povinný po oznámení v zmysle bodu 1 tohto článku Zmluvy prevziať riešenie Vady/Incidentu/Problému v dohodnutom Čase odozvy formou potvrdenia prevzatia v Service Desku Poskytovateľa alebo Objednávateľa, alebo na e-mailovej adrese Objednávateľa martin.banovsky@tmapy.sk a po ich vyriešení uzavrieť riešenie v Service Desku Poskytovateľa (<https://helpdesk.tmapy.sk>) alebo Objednávateľa, alebo zaslaním e-mailu potvrdzujúceho uzavretie riešenia na e-mailovú adresu Objednávateľa [katarina.matusikova@trstena.sk](mailto:katarina.matusikova@trstena.sk)
3. Všeobecné otázky ohľadne Podpory a údržby IS je potrebné posilať Poskytovateľovi na e-mailovú adresu: [martin.banovsky@tmapy.sk](mailto:martin.banovsky@tmapy.sk) alebo <https://helpdesk.tmapy.sk>. V prípade dočasnej nefunkčnosti tejto e-mailovej adresy môže Objednávateľ oznámiť všeobecnú otázku podľa tohto bodu Zmluvy operatívne aj telefonicky na telefónne číslo +421908923260 a zároveň je nevyhnutné zadať požiadavku na poskytnutie odpovede na takúto otázku ohľadom Podpory a údržby IS aj vyplnením notifikácie. Poskytovateľ je povinný obratom elektronicky potvrdiť Objednávateľovi na e-mailovej adrese [katarina.matuskova@trstena.sk](mailto:katarina.matuskova@trstena.sk) prijatie notifikácie podľa tohto bodu Zmluvy. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, Poskytovateľ telefonicky potvrdí Objednávateľovi prijatie notifikácie podľa tohto bodu Zmluvy na telefónnom čísle +421902915701. Následne po sfunkčnení e-mailovej adresy potvrdenie pošle aj elektronickou cestou.
4. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Vadu/Incident/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje IT Projektového manažéra Objednávateľa alebo Oprávnenú osobu Objednávateľa, ktorá má na riešenie Vád/Incidentov/Problémov oprávnenie podľa tejto Zmluvy. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s IT Projektovým manažérom Objednávateľa alebo s Oprávnenou osobou Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie IT Projektovému manažérovi Objednávateľa alebo Oprávnenej osobe Objednávateľa, ktorá má na riešenie Vád/Incidentov/Problémov oprávnenie podľa tejto Zmluvy. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Vady/Incidentu/Problému.
5. Vada/Incident/Problém bude riešený na základe miery závažnosti určenej podľa kategórie Vady/Incidentu/Problému v súlade s touto Zmluvou, prípadne priority určenej Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje pri odstraňovaní Vád/Incidentov/Problémov nahlásených Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy dodržiavať Čas odozvy a Čas fixácie uvedený pre jednotlivé kategórie Vád/Incidentov/Problémov v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a teda reagovať na nahlásenie Vady/Incidentu/Problému Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy v Čase odozvy stanovenom pre jednotlivé kategórie Vád/Incidentov/Problémov v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a uzavrieť Vadu/Problém/Incident nahlásený Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy v Čase fixácie stanovenom pre jednotlivé kategórie Vád/Incidentov/Problémov v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. IT Projektový manažér Poskytovateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Vád/Incidentov/Problémov alebo ich kategorizáciu po dohode s IT Projektovým manažérom Objednávateľa alebo príslušnou Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené Vady/Incidenty/Problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a IT Projektový manažér Objednávateľa, alebo príslušná Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou prostredníctvom e – mailu alebo cez Service Desk Objednávateľa alebo Poskytovateľa.

6. Obidve Zmluvné strany považujú Vadu/Incident/Problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
  - 6.1 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásenú Vadu/Incident/Problém, a ktoré je konečné, t. j. v produkčnej fáze, čo Objednávateľ potvrdí.
  - 6.2 Ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľ odsúhlasil, že:
    - a. Vada/Incident/Problém spôsobili chyby HW a/alebo SW komponentov 3. strán, na ktoré sa Zmluva nevzťahuje,
    - b. Vada/Incident/Problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
    - c. Vada/Incident/Problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW komponentu vykonanou Objednávateľom alebo ním poverenou osobou bez vedomia Poskytovateľa,
    - d. riešenie Vady/Incidentu/Problému nie je predmetom Zmluvy a Zmluvné strany sa na jeho riešení nedohodli,
7. Za dočasné odstránenie Vady/Incidentu/Problému sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia Vady/Incidentu/Problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť IS. Poskytovateľ je oprávnený dočasne odstrániť Vadu/Incident/Problém aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom Vady/Incidentu/Problému pri bežnej prevádzke IS, až do doby ich definitívneho odstránenia.
8. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi písomné Reaktívne správy o odstraňovaní Vád vždy najneskôr do 15 kalendárnych dní po skončení príslušného mesiaca, za ktorý sa správa vyhotovuje. Týmto nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa predkladať Mesačné výkazy SLA podľa článku III. tejto Zmluvy. O implementácii prípadných opatrení navrhovaných Poskytovateľom v Reaktívnej správe o odstraňovaní Vád na predchádzanie Vád, Problémov a Incidentov do budúcnosti rozhoduje Objednávateľ ako o novej Požiadavke v súlade s touto Zmluvou, v prípade ak implementácia týchto opatrení vyžaduje Rozvoj IS podľa tejto Zmluvy.
9. Okrem využitia nahlasovania a uzatvárania jednotlivých Vád/Incidentov/Problémov súčasťou Služby podpory prevádzky a údržby je aj poskytovanie služieb hotline poradenstva. Využitie služieb hotline poradenstva je telefonicky na telefónne číslo +421908923260.

## **Článok VIII.**

### **Komunikácia zmluvných strán a súčinnosť**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy sú:
  - a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno a funkcia: Marcel Badín, IT Projektový manažér Objednávateľa
    - ii. Telefonický kontakt: +42143/5310113
    - iii. e-mail: marcel.badin@trstena.sk
  - b) Za Poskytovateľa:
    - i. Meno a funkcia: Mgr. Ján Čura, IT Projektový manažér Poskytovateľa
    - ii. Telefonický kontakt: +421948761665
    - iii. e-mail: jan.cura@tmapy.sk
2. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy sú:
  - a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno a funkcia: Marcel Badín, Manažér kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa
    - ii. Telefonický kontakt: +42143/5310 113
    - iii. e-mail: marcel.badin@trstena.sk
  - b) Za Poskytovateľa:
    - i. Meno a funkcia: Mgr. Martin Bánovský, Manažér kybernetickej bezpečnosti Poskytovateľa
    - ii. Telefonický kontakt: +421908923260
    - iii. e-mail: martin.banovsky@tmapy.sk
3. V prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne poskytnúť si vzájomne informácie o tejto zmene a kontaktné údaje týchto nových osôb.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že IT Projektový manažér Objednávateľa je oprávnený v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy určiť jednu alebo viacero Oprávnených osôb Objednávateľa s rovnakými alebo menšími oprávneniami, aké má on sám. Také určenie je voči Poskytovateľovi účinné doručením písomného oznámenia o určení Oprávnených osôb Objednávateľa Poskytovateľovi. Oprávnené osoby Objednávateľa môžu samostatne komunikovať za Objednávateľa s Poskytovateľom v tých veciach, súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré boli určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa v oznámení doručenom Poskytovateľovi podľa tohto bodu Zmluvy. Oprávnené osoby Objednávateľa môžu samostatne robiť vo vzťahu k Poskytovateľovi v mene Objednávateľa tie úkony, súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré boli určené IT Projektovým manažérom Objednávateľa v oznámení doručenom Poskytovateľovi podľa tohto bodu Zmluvy. Zmenu Oprávnených osôb Objednávateľa, alebo ich oprávnení podľa tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi doručením písomného oznámenia o takej zmene. Zmena Oprávnených osôb Objednávateľa alebo ich oprávnení podľa tejto Zmluvy je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia oznámenia o takej zmene Poskytovateľovi.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť všetky problémy a akékoľvek sporné otázky, ktoré vzniknú počas plnenia tejto Zmluvy predovšetkým zmierlivou formou prostredníctvom rokovaní, pričom ak k vyriešeniu týchto problémov a sporných otázok nedôjde budú to riešiť prostredníctvom príslušného súdu SR.
6. Každé rozhodnutie prijaté Zmluvnými stranami v súvislosti s riešením sporných otázok alebo problémov bude písomne zdokumentované vo forme zápisnice podpísanej oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
7. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe tejto Zmluvy, sa vyhotovia v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
8. Jazyk Zmluvy a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, IT Projektovým manažérom Objednávateľa, IT Projektovým manažérom Poskytovateľa, ostatnými členmi projektového tímu, ako aj vo vzťahu k tretím osobám je slovenský jazyk.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si navzájom v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy všetky informácie a maximálnu možnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú, že počas plnenia tejto Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto Zmluvy zrealizovaný v súlade s touto Zmluvou.
10. Zmluvné strany sú povinné počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať si súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov potrebných na splnenie povinností podľa tejto Zmluvy riadne a včas v súlade s touto Zmluvou.
11. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, a to v rozsahu, v ktorom je táto súčinnosť nevyhnutne potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. V prípade ak bude pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevyhnutná súčinnosť tretích strán, pri ktorých Objednávateľ objektívne nedokáže zabezpečiť poskytnutie ich súčinnosti na základe zmluvného, alebo iného obdobného vzťahu, Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo a racionálne požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnene požadovaná súčinnosť týchto osôb, pričom v prípade neposkytnutia tejto súčinnosti budú Zmluvné strany postupovať pri riešení tejto situácie primerane ako pri riešení otvorenej otázky podľa tohto článku Zmluvy.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických, alebo podobných ako sú Služby podľa tejto Zmluvy, a to v období najmenej 6 mesiacov pred skončením doby trvania tejto Zmluvy.
13. V prípade, ak má niektorá Zmluvná strana za to, že jej nebola poskytnutá potrebná súčinnosť, resp. v prípade, ak má niektorá Zmluvná strana za to, že poskytnutá súčinnosť nie je dostatočná, bude o tom najprv informovať IT Projektových manažérov, a to písomne a bezodkladne. Po uskutočnení oznámenia o neposkytovaní súčinnosti sú Zmluvné strany povinné postupovať podľa bodu 4. Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy spôsobom, ktorý táto Zmluva považuje za nepodstatné porušenie podľa článku XX. Zmluvy, resp. ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s plnením takej povinnosti podľa tejto Zmluvy, Objednávateľ bude o tom informovať IT Projektových manažérov, a to písomne a bezodkladne. Objednávateľ následne určí dodatočnú primeranú lehotu na splnenie takejto povinnosti.

14. Ak ani napriek postupu podľa predchádzajúceho bodu nedôjde k poskytnutiu súčinnosti Zmluvných strán v určenej lehote, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.

#### **Článok IX.**

##### **Práva a povinnosti Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby podľa Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami, metodikami, štandardami a stanoviskami príslušných orgánov verejnej správy platnými v čase plnenia a internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, s ktorými je povinný sa oboznámiť. V prípade zmeny interných predpisov Objednávateľa, ktorá bude mať vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, Objednávateľ sa zaväzuje o tejto zmene informovať Poskytovateľa a Poskytovateľ sa zaväzuje ďalej predložený interný predpis rešpektovať a zabezpečiť, aby poskytovanie Služieb bolo s ním v súlade, a to v lehote 15 dní od jeho doručenia. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade so všetkými podmienkami uvedenými v Zmluve.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb.
3. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie Služieb voči Objednávateľovi tak, ako keby Služby poskytoval sám.
4. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy prostredníctvom konkrétnych kľúčových odborníkov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti technickej a odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1. písm. g) ZVO a požiadaviek na predmet zákazky vo Verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Zmluva, a ktorí sú uvedení v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Nahradenie týchto osôb inými osobami je možné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V prípade nahradenia týchto osôb musia osoby, ktoré ich nahradia, spĺňať minimálne rovnaké podmienky ako sa požadovali vo Verejnom obstarávaní v rámci preukázania podmienok účasti technickej a odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO a požiadaviek na predmet zákazky vo Verejnom obstarávaní. V prípade zámeru nahradenia niektorého kľúčového odborníka, je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi najneskôr 15 pracovných dní pred plánovaným nahradením údaje o navrhovanom novom kľúčovom odborníkovi v rozsahu potrebnom na posúdenie splnenia podmienok podľa tohto bodu Zmluvy týmto navrhovaným kľúčovým odborníkom, pričom v prípade súhlasu Objednávateľa s nahradením kľúčového odborníka sú Zmluvné strany povinné zaznamenať nahradenie kľúčového odborníka v dodatku k tejto Zmluve. Odborná a technická spôsobilosť je splnená, ak navrhovaní kľúčoví odborníci spĺňajú požiadavky Objednávateľa uvedené pre daných kľúčových odborníkov v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
5. V prípade, ak Objednávateľ nebude spokojný s prácou konkrétneho kľúčového odborníka alebo zamestnanca Poskytovateľa oznámi túto skutočnosť s požiadavkou na zlepšenie Poskytovateľovi. V prípade, ak v lehote 15 dní odo dňa doručenia oznámenia Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy nedôjde k zlepšeniu, má Objednávateľ právo požiadať Poskytovateľa o zabezpečenie zmeny dotknutého kľúčového odborníka alebo zamestnanca Poskytovateľa a Poskytovateľ je povinný do 15 dní od doručenia takej požiadavky Objednávateľa túto zmenu vykonať. Na zmenu kľúčového odborníka podľa tohto bodu sa použije bod 4 tohto článku Zmluvy primerane.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené zmeny a/alebo doplnenia IS obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti IS (tzv. back-doors).
7. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek tejto Zmluvy a prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov podľa tohto bodu Zmluvy.
8. Poskytovateľ je povinný počas celej doby trvania tejto Zmluvy spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa ust. § 32 ods. 1 ZVO. V prípade ak Poskytovateľ kedykoľvek počas doby trvania tejto Zmluvy

prestane spĺňať ktorúkoľvek z podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa ust. §32 ods. 1 ZVO, považuje sa to za podstatné porušenie tejto Zmluvy Poskytovateľom a dôvod, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

## **Článok X.**

### **Práva a povinnosti Objednávateľa**

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
  - a. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy;
  - b. spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Vád/Incidentov/Problémov a poskytovať mu v tejto súvislosti všetku potrebnú súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom pre riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek vykonať kontrolu plnenia niektorých alebo všetkých SLA parametrov uvedených v Prílohe č. 1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne poskytnúť potrebnú súčinnosť pri výkone takej kontroly. O kontrole podľa tohto bodu Zmluvy bude vykonaný písomný zápis so zistenými nedostatkami a lehotami na ich odstránenie, ku ktorému sa môže Poskytovateľ vyjadriť.

## **Článok XI.**

### **Bezpečnosť**

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou č. 85/2020 Z. z. a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve.
2. Poskytovateľ súhlasí s tým, že bezpečnostná politika Objednávateľa sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Objednávateľa a aktuálnym hrozbám dotýkajúcim sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa. Objednávateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa s aktualizovanou bezpečnostnou politikou s dôrazom na zmeny v nej uvedené, pričom Poskytovateľ následne potvrdí akceptáciu zmien bezpečnostnej politiky.
3. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie oprávnených osôb a pracovníkov Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy zodpovedá Poskytovateľ.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť IS voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny a/alebo doplnenia IS podľa tejto Zmluvy vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernúosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Poskytovateľa.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľovi pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním mailu na kontaktnú osobu Objednávateľa uvedenú v tejto Zmluve.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na túto Zmluvu zaslaním mailu na kontaktnú osobu Objednávateľa uvedenú v tejto Zmluve.
8. Poskytovateľ je povinný bezodkladne nahlásiť Objednávateľovi každý incident, o ktorom sa dozvie, a to spôsobom určeným touto zmluvou. Objednávateľ následne určí závažnosť incidentu.



9. Ak v čase hlásenia incidentu stále trvajú prejavy incidentu, Poskytovateľ odošle Objednávateľovi neúplné hlásenie aj s odkazom, že ide o neúplné hlásenie. Poskytovateľ neúplné hlásenie bez zbytočného odkladu doplní po obnove riadnej a úplnej prevádzky siete a všetkých informačných systémov Objednávateľa.
10. Najčastejšími spôsobmi riešenia incidentov, ktoré Poskytovateľ využíva, sú odozva, označenie incidentov a ich účinkov, náprava nepriaznivých dopadov incidentov a iné vhodné činnosti spojené s nápravou incidentov (ďalej len „Reakčné opatrenia“), a to ako na výzvu Objednávateľa, tak aj bez jeho výzvy, ak sa o incidente dozvie.
11. Poskytovateľ pri reakciách na incidenty spolupracuje s Objednávateľom, NBÚ a inými príslušnými orgánmi a za týmto účelom poskytuje súčinnosť a zdieľa všetky získané informácie, ktoré nie sú dôvernými informáciami a ktoré by mohli mať vplyv na implementáciu Reakčných opatrení v budúcnosti.
12. Poskytovateľ bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi implementáciu Reakčných opatrení. Ak o to Objednávateľ požiada, po úspešnej implementácii Reakčného opatrenia Poskytovateľ predloží návrh bezpečnostných opatrení a postupov, ktoré zabezpečia, že nedôjde k opakovaniu, pokračovaniu či šíreniu incidentu (ďalej len „Ochranné opatrenie“). Ak Poskytovateľ Ochranné opatrenie nenavrhne alebo ak Ochranné opatrenie neprinesie požadovaný efekt, Poskytovateľ vypracuje a predloží iné Ochranné opatrenie. S povolením Objednávateľa Poskytovateľ implementuje Ochranné opatrenie a spíše záznam o efektívnosti jeho implementácie.
13. Poskytovateľ berie na vedomie, že neplnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy môže spôsobiť Objednávateľovi škody, pričom v prípade škôd ako dôsledkov incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Objednávateľovi v plnom rozsahu (zodpovednosť za výsledok).
14. Objednávateľ je oprávnený vykonať u Poskytovateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto dohody a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Poskytovateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Poskytovateľa pre plnenie cieľov tejto zmluvy. Výdavky Poskytovateľa spojené s vykonaním auditu znáša Poskytovateľ.
15. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi umožní kedykoľvek vykonať audit, ktorým si Objednávateľ overí mieru a efektívnosť plnenia povinností Poskytovateľom uvedených v bode 1 tohto článku, pričom tento audit bude zameraný najmä na kontrolu technického, technologického a personálneho vybavenia a procesných postupov, ktoré Poskytovateľ využíva pri plnení svojich povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti, a tiež bude zameraný na overenie nastavenia a efektívnosti procesov a technológií v organizačnej a technickej oblasti Poskytovateľa
16. Akékoľvek nedostatky alebo pochybenia zistené auditom je Poskytovateľ povinný odstrániť bezodkladne, avšak najneskôr do 90 (slovom: šesťdesiatich) kalendárnych dní.
17. Poskytovateľ je povinný pri audite spolupracovať s Objednávateľom a v prípade potreby umožniť mu sprístupniť svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy, umožniť zamestnancom Objednávateľa voľný vstup do svojich priestorov a zabezpečiť im dokumentáciu a technické vybavenie potrebné na plnenie úloh podľa tejto Zmluvy.
18. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi najmenej 10 (slovom: desať) pracovných dní vopred, že chce u Poskytovateľa vykonať audit.
19. S ohľadom na § 8 ods. 2 písm. p. ) vyhlášky NBÚ, po ukončení tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť na prevádzkovateľa základnej služby všetky licencie, práva alebo súhlasy potrebné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovania základnej služby prevádzkovateľom základnej služby, ktoré musia byť účinné najmenej po dobu piatich rokov po ukončení tejto Zmluvy. Zmluvné strany spoločne prehlasujú, že v čase podpisu tejto Zmluvy si nie sú vedomé existencie licencií, súhlasov, práv, ktoré by mohli byť predmetom prevodu či postúpenia na Objednávateľa.
20. V oblasti technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky č. 362/2018 z.z. NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:

- a) Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
- b) Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností technických prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb
- c) Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov.

21. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich IS sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
- b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu IS na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 15 znakov a spĺňajú podmienku komplexity;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- f) IS disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty IS sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia v rámci Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny a/alebo doplnenia v IS sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny a/alebo doplnenia IS do produkčného prostredia;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 48 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi;
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.
- m) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť, aby cez Poskytovateľa nebolo možné zasiahnuť siete a informačné systémy objednávateľa,
- n) sledovať hrozby dotýkajúce sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu prevádzkovateľa základnej služby („incidenty“),
- o) zasielať Objednávateľovi včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti podľa tejto zmluvy alebo inak, a
- p) spolupracovať s Objednávateľom pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Objednávateľa.
- q) vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým má Poskytovateľ počas trvania zmluvy s Objednávateľom prístup.
- r) okrem už uvedeného prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e) f), h), j) a k) zákona o kybernetickej bezpečnosti v rozsahu podľa § 8, 10, 12, 14 a 15 vyhlášky NBÚ, a v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostnej politike Objednávateľa.

## Článok XII.

### Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny za Služby vrátane DPH, s ktorých poskytnutím je Poskytovateľ v omeškaní podľa tejto Zmluvy, a to za každý, aj začatý deň omeškania s ich poskytnutím.
2. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Vadu/Incident/Problém v Čase fixácie podľa tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa za každú aj začatú hodinu omeškania zmluvnú pokutu, ktorej výška je určená podľa kategórie Vady/Incidentu/Problému určenej podľa tejto Zmluvy, a to zvlášť za každú jednotlivú Vadu/Incident/Problém, s ktorých odstránením je Poskytovateľ v omeškaní, až do doby odstránenia Vady/Incidentu/Problému, nasledovne:

<b>Odstraňovanie Vád/Incidentov/Problémov</b>	<b>Čas fixácie</b>	<b>Pokuta za každú začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s odstránením Vady/Incidentu/Problému, za každú jednotlivú/každý jednotlivý Vadu/Incident/Problém, s ktorých odstránením je Poskytovateľ v omeškaní zvlášť</b>
Vada/Incident/Problém kategórie A	Podľa Prílohy č. 1	100,00 EUR
Vada/Incident/Problém kategórie B	Podľa Prílohy č. 1	30,00 EUR
Vada/Incident/Problém kategórie C	Podľa Prílohy č. 1	10,00 EUR

3. Celková doba nedostupnosti služby, resp. časti služby IS počas jedného štvrťroka, v rámci poskytovanej Služby podpory prevádzky a údržby, nesmie byť dlhšia ako Nedostupnosť uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. V prípade, ak bude tento rozsah nedostupnosti služby, resp. časti služby IS v príslušnom štvrťroku prekročený, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 500,00 EUR za každý aj začatý deň nedostupnosti služby IS alebo jej časti presahujúci rozsah Nedostupnosti uvedený v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinností podľa článku XV. bodu 4 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1000,00 EUR, a to za každý, aj začatý, deň omeškania.
5. V prípade, ak Poskytovateľ poruší niektorú z povinností ustanovených v článku IX. bode 4 Zmluvy, t. j. povinnosti spojené s kľúčovými odborníkmi, ktorí sa majú podieľať na realizácii Služieb podľa tejto Zmluvy alebo s ich nahradením z dôvodov na strane Poskytovateľa, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 500,00 EUR za každé jednotlivé takéto porušenie, a to aj opakovane.
6. V prípade, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti ustanovené v Článok IX bode 5 Zmluvy, t.j. nahradenie kľúčového odborníka alebo zamestnanca Poskytovateľa v určenej lehote, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 500,00 EUR za každé jednotlivé takéto porušenie, a to aj opakovane.
7. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi licenciu na využívanie výsledku Služieb na vyžiadanie poskytnutých podľa tejto Zmluvy, alebo ich ktorejkoľvek časti, v zmysle článku XIII. tejto Zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 20% zmluvnej ceny výsledku Služieb na vyžiadanie alebo ich časti, ku ktorému sa vzťahuje porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi licenciu podľa Článok XIV tejto Zmluvy.
8. Za porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z článku XVI. bodov 3 alebo 4 tejto Zmluvy je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 500,00 EUR za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek z týchto povinností, a to aj opakovane.

9. Zmluvná strana, ktorá akýmkoľvek spôsobom porušila svoju povinnosť mlčanlivosti či ochrany Dôverných informácií podľa tejto Zmluvy je povinná druhej Zmluvnej strane zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 500,00 EUR za každé jednotlivé takéto porušenie, a to aj opakovane.
10. Uplatnením zmluvnej pokuty podľa tohto článku Zmluvy nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti, na ktorú sa podľa tejto Zmluvy vzťahuje zmluvná pokuta, a to aj vo výške prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty dohodnutej v tomto článku Zmluvy v súvislosti s porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou. Pre účely vzniku nároku Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy zodpovedá Poskytovateľ za porušenie povinností jeho subdodávateľa podľa tejto Zmluvy rovnako, ako keby túto povinnosť porušil sám.
11. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.

### **Článok XIII.**

#### **Zodpovednosť za škodu, záruka na zmeny a/alebo doplnenia IS v rámci Služieb na vyžiadanie a zodpovednosť za ich vady**

1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením jeho povinností, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a to aj za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov zamestnancami Poskytovateľa a/alebo jeho subdodávateľmi podľa tejto Zmluvy, pričom zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť ust. 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
4. Poskytovateľ zodpovedá za bezchybné poskytovanie Služieb, tvoriacich predmet plnenia podľa tejto Zmluvy, ako aj za to, že tieto Služby poskytuje v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
5. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi vadou zmeny a/alebo doplnenia IS, ktorá sa vyskytla počas záručnej doby podľa tejto Zmluvy a za ktorú zodpovedá Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy, ako za záručnú vadu podľa tohto článku Zmluvy.
6. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
7. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
8. Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Zmluvy s použitím podkladov a pokynov daných mu Objednávateľom. O dobu, po ktorú bolo potrebné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy prerušiť sa predlžuje lehota určená na ich splnenie. Poskytovateľ má takisto nárok na úhradu nákladov spojených s prerušením plnenia jeho povinností podľa tejto Zmluvy za podmienok uvedených v tomto bode alebo s použitím nevhodných podkladov Objednávateľa do doby, keď sa ich nevhodnosť mohla zistiť.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

10. V prípade okolnosti vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolnosti vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
11. Zmluvné strany berú na vedomie, že Poskytovateľom dodané Služby a ich výsledok musí byť aj bez právnych väd. Právne vady predstavujú najmä práva tretích osôb, ktoré akýmkoľvek spôsobom znemožňujú/obmedzujú Objednávateľovi užívať dodané Služby alebo ich výsledok v súlade s touto Zmluvou. Za predpokladu, že Služby alebo ich výsledok dodaný Poskytovateľom majú právne vady, Poskytovateľ je povinný uvedené vady na vlastné náklady vysporiadať. Ak to nie je možné Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu v tejto súvislosti vznikla, najmä škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Zmluvy o dielo, vrátane vynaložených trov právneho zastúpenia.
12. Poskytovateľ poskytuje na zmeny a/alebo doplnenia IS, ktoré vznikli poskytnutím Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy záruku v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa podpisu Akceptačného protokolu pre danú zmenu a/alebo doplnenie IS podľa tejto Zmluvy ako výsledku Akceptačného konania podľa tejto Zmluvy. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté Vady v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že zmeny a/alebo doplnenia IS, ktoré vznikli poskytnutím Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy si po podpise príslušného Akceptačného protokolu, počas záručnej doby podľa tejto Zmluvy, zachovajú vlastnosti stanovené touto Zmluvou, najmä funkčné a technické vlastnosti v súlade s Požiadavkami a jednotlivými objednávkami Objednávateľa potvrdenými podľa tejto Zmluvy a zmeny a/alebo doplnenia IS budú spôsobilé na použitie na účely stanovené touto Zmluvou, Požiadavkami a objednávkami Objednávateľa potvrdenými podľa tejto Zmluvy. Za Vady zmien a/alebo doplnkov IS vzniknutých poskytnutím Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy, ktoré sa vyskytnú na týchto zmenách a/alebo doplneniach IS po podpise príslušného Akceptačného protokolu podľa tejto Zmluvy Poskytovateľ zodpovedá podľa poskytnutej záruky na tieto zmeny a/alebo doplnenia IS podľa tejto Zmluvy.
13. Objednávateľ je povinný reklamovať vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení. Poskytovateľ je povinný pri obmedzení funkčnosti IS začať s odstraňovaním reklamovanej vady bez zbytočného odkladu od reklamácie a zaväzuje sa odstrániť vadu v závislosti od jej kategórie (A,B,C) v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy.
14. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým zmenám a/alebo doplneniam IS vzniknutým na základe poskytnutia Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom podpisu Akceptačného protokolu k zmene a/alebo doplneniu IS na základe Akceptačného konania podľa tejto Zmluvy.

#### Článok XIV.

##### Práva duševného vlastníctva

1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj:
  - a) vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
  - b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**), bližšie špecifikovaný v bode 6 písm. a) tohto článku Zmluvy,
  - c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**), bližšie špecifikovaný v bode 6 písm. b) tohto článku Zmluvy,

- d) použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od IS, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistenčný open source SW**), bližšie špecifikovaný v bode 6 písm. c) tohto článku Zmluvy,

je k týmto súčastiam IS poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol IS vytvorený, resp. na ktorý boli Objednávkové služby poskytnuté podľa Požiadavky Objednávateľa a objednávky Objednávateľa potvrdené podľa tejto Zmluvy. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy podpisom Akceptačného protokolu na základe Akceptačného konania, tzn. Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb na vyžiadanie v Akceptačnom konaní podľa tejto Zmluvy.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Objednávkových služieb, poskytnutím ktorej bol takýto počítačový program vytvorený, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program, ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol IS vytvorený podľa preambuly a článku I. Zmluvy o dielo/ tejto Zmluvy, resp. na účel na ktorý bola Služba na vyžiadanie poskytnutá podľa Požiadavky Objednávateľa a objednávky Objednávateľa potvrdené podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu vytvoreného Poskytovateľom pri poskytnutí Služieb podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s účelom na aký je IS vytvorený, alebo v súlade s účelom na ktorý bola Služba na vyžiadanie poskytnutá podľa Požiadavky Objednávateľa a objednávky Objednávateľa potvrdené podľa tejto Zmluvy.
3. Licencia podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v IS upravené na základe tejto Zmluvy, pričom:
  - a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu Akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby podľa tejto Zmluvy. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
  - b) Odmena za udelenie licencie k počítačovému programu vytvorenému v rámci plnenia tejto Zmluvy alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku V. tejto Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10% hodnoty Služby poskytnutím ktorej bol takýto počítačový program vytvorený.
4. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými právami k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa článku V. tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
5. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:

- a) Ide o „preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t.j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení v čase poskytnutia Služby, a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu;
  - b) Ide o „preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od poskytnutia Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou poskytnutej Služby je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s bodom 2 tohto článku Zmluvy na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie IS alebo jeho časti na základe takto poskytnutej Služby (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je IS vytvorený, resp. na ktorý boli Služby poskytnuté podľa Požiadavky Objednávateľa a tejto Zmluvy a na celé obdobie existencie IS ako celku;
  - c) Ide o „preexistenčný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
7. Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
  8. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW, špecifikovaných v bode 6 tohto článku Zmluvy (ďalej ako „**Preexistenčný SW**“) v rámci poskytnutých Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok, vždy bez zbytočného odkladu po tom ako bol Preexistenčný SW využitý Poskytovateľom pri poskytnutí Služieb podľa tejto Zmluvy.
  9. Ak sú s použitím Preexistenčného SW, služieb podpory k nemu, v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.
  10. Poskytovateľ v súlade s článkom V. Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie Preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
  11. V prípade, že v rámci Služieb na vyžiadanie poskytnutých podľa tejto Zmluvy vznikne, alebo sa súčasťou IS stane počítačový program, ktorý je preexistenčným SW podľa bodu 6 písm. a) až c) tohto článku Zmluvy a Objednávateľ takéto plnenie v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie akceptuje spôsobom podľa tejto Zmluvy, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 1 a 2 tohto článku Zmluvy.
  12. Autorské diela, preexistenčné proprietárne SW diela alebo preexistenčné open source diela je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

#### Článok XV.

#### Zdrojový kód

1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným produkčným prostredím IS, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, ku ktorému má Objednávateľ práva duševného vlastníctva podľa licenčných podmienok Zmluvy o dielo, a to na základe písomného preberacieho protokolu.

2. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti IS určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS.
3. Objednávateľ je povinný zachovávať dôvernosc odovzdaného úplného zdrojového kódu, ak nie je ďalej stanovené inak. Objednávateľ je oprávnený povoliť prístup na „read only“ verziu IS podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy len na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií. Na povinnosc zachovávať dôvernosc úplného zdrojového kódu podľa tohto bodu Zmluvy sa použije článok XV. tejto Zmluvy primerane.
4. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto Zmluvy.
5. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho IS, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri poskytovaní Služieb a podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**Vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od IS (ďalej ako „**Preexistenčný zdrojový kód**“).
6. Vytvorený zdrojový kód IS na základe poskytnutých Služieb podľa tejto Zmluvy vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na Preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť Vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
7. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

## Článok XVI.

### Ochrana dôverných informácií a osobných údajov

1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle článku 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov.
2. Zmluvné strany sú povinné zaviazť mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré pri plnení tejto Zmluvy prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosc mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, zabezpečiť ich ochranu a utajenie, zaobchádzať s Dôvernými informáciami ako s vlastnými dôvernými údajmi, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, najmä chrániť ich pred poškodením, stratou, zničením, odcudzením, znehodnotením, akýmkoľvek iným sprístupnením alebo vyzradením akýmkoľvek tretím stranám, resp. osobám, alebo ich zverejnením a použitím Dôverné informácie výhradne na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy a v súlade s právnymi predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takými Dôvernými informáciami a nepoužiť ich na žiadne iné účely.



4. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť, ani inak umožniť ich sprístupnenie alebo vyzradenie tretím stranám resp. osobám, s výnimkou:
  - a) odborných poradcov 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 vopred uzatvorenej so Zmluvnou stranou, najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v tejto Zmluve,
  - b) ovládanej osoby Zmluvnej strany; ovládajúcej osoby Zmluvnej strany; osoby, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a osoby, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby musia byť vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií viazané povinnosťou zachovávanía mlčanlivosti a povinnosťou zabezpečenia ochrany a utajenia Dôverných informácií najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v tejto Zmluve, čo sa Zmluvné strany zaväzujú zabezpečiť ešte pred poskytnutím/oznámením/sprístupnením Dôverných informácií týmto osobám, a na tento účel prípadne aj uzatvoriť s týmito osobami písomnú dohodu o mlčanlivosti,
  - c) subdodávateľov, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení tejto Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií viazaný povinnosťou zachovávanía mlčanlivosti a povinnosťou zabezpečenia ochrany a utajenia Dôverných informácií najmenej v rozsahu a za podmienok upravených pre Zmluvné strany v tejto Zmluve, čo sa Zmluvné strany zaväzujú zabezpečiť ešte pred poskytnutím/oznámením/sprístupnením Dôverných informácií týmto subdodávateľom, a na tento účel uzatvoriť s týmito subdodávateľmi písomnú dohodu o mlčanlivosti,
  - d) poskytnutia/oznámenia/sprístupnenia na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií.
5. Pred udelením súhlasu Zmluvnej strany podľa bodu 4 tejto Zmluvy musí byť Zmluvná strana, ktorá má takýto súhlas poskytnúť informovaná o tom, aké Dôverné informácie, v akom rozsahu, komu a akým spôsobom by mali byť poskytnuté/oznámené/sprístupnené, na aké časové obdobie a akým spôsobom bude zabezpečená dôvernosť týchto informácií, a to všetko ešte pred poskytnutím/oznámením/sprístupnením akýchkoľvek Dôverných informácií tretím stranám, resp. tretím osobám,
6. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto Zmluvy sa nevzťahuje na Dôverné informácie, ktoré:
  - a) boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy;
  - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto Zmluvy inak ako porušením povinností mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy alebo porušením povinnosti zachovávať mlčanlivosť zo strany inej osoby, ktorej Zmluvné strany poskytli Dôverné informácie na základe tejto Zmluvy;
  - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
  - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
7. Povinnosti Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách a zabezpečiť ich ochranu a utajenie podľa tejto Zmluvy trvá aj po skončení tejto Zmluvy. V prípade ukončenia účinnosti niektorých ustanovení tejto Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy o ochrane Dôverných informácií, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
8. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť utajenie, ochranu Dôverných informácií a dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti vo vzťahu k Dôverným informáciám aj zo strany svojich štatutárnych orgánov, ich členov a zamestnancov podieľajúcich sa na plnení tejto Zmluvy, pokiaľ im takéto Dôverné informácie boli poskytnuté, a to podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany príslušného člena štatutárneho orgánu alebo zamestnanca.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú podľa čl. 13 a 14 Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR)

informovať zamestnancov (dotknuté osoby), že v súvislosti s plnením tejto zmluvy sú podľa §78 ods (3) zákona NR SR č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov oprávnený poskytnúť osobné údaje svojich zamestnancov v rozsahu titul, meno, priezvisko, pracovné zaradenie, služobné zaradenie, funkčné zaradenie, osobné číslo zamestnanca alebo zamestnanecké číslo zamestnanca, odborný útvar, miesto výkonu práce, telefónne číslo, faxové číslo, adresa elektronickej pošty na pracovisko a identifikačné údaje zamestnávateľa, ak je to potrebné v súvislosti s plnením pracovných povinností, služobných povinností alebo funkčných povinností zamestnanca dotknutej osoby.

10. Všetky podklady poskytnuté Poskytovateľovi a evidované Dôverné informácie musia byť po ukončení tejto Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie. Toto ustanovenie neplatí v prípade vzájomných zmlúv a projektovej dokumentácie medzi Zmluvnými stranami, ktoré ale nesmú byť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa sprístupnené tretej strane.

## Článok XVII.

### Subdodávateľa ochrana zamestnancov a subdodávateľov Poskytovateľa a Register partnerov verejného sektora

1. Na poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy a zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jeho častí prostredníctvom subdodávateľov v súlade s podmienkami Verejného obstarávania a tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie poskytnuté na základe tejto Zmluvy subdodávateľom, ako keby toto plnenie poskytoval sám. Zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO nie je dotknutá a Poskytovateľ je povinný sám odovzdávať Objednávateľovi plnenia poskytnuté subdodávateľom podľa tejto Zmluvy, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
2. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 4 tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť IT Projektovému manažérovi Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
4. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Zmluvy len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný písomne požiadať Objednávateľa o súhlas so zmenou alebo doplnením subdodávateľa najneskôr 5 pracovných dní pred dňom, v ktorom Poskytovateľ plánuje aby sa zmenený alebo doplnený subdodávateľ začal podieľať na poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ doručí písomnú žiadosť o súhlas so zmenou alebo doplnením subdodávateľa, ktorá bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje vyjadriť sa písomne k doručenej žiadosti Poskytovateľa v lehote do 5 pracovných dní od doručenia žiadosti. Zmenu subdodávateľa sú Zmluvné strany povinné zaznamenať v dodatku uzatvorenom k tejto Zmluve.
5. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 3 a 4 tohto článku Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
6. Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania Zmluvy, ak to vyplýva z príslušného zákona. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie povinnosti podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy Poskytovateľom a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.

8. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
9. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ako aj z dôvodu výmazu subdodávateľa v prípade, ak trvá jeho povinnosť zápisu v registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá táto Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Zmluva v takom prípade zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy do dňa odstúpenia od Zmluvy.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že práva a povinnosti týkajúce sa povinnosti zápisu do registra partnerov verejného sektora, upravené v tomto článku sa budú aplikovať na Zmluvné strany, ako aj subdodávateľov, ak budú splnené niektoré zo zákonných podmienok pre zápis Poskytovateľa, resp. jeho subdodávateľov, do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora..
11. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením tejto Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu tejto Zmluvy.
12. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 11 tohto článku Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
13. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
14. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy.
15. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
16. Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

#### **Článok XVIII.**

##### **Zosúladenie spracúvania osobných údajov**

- 20.1 Pre zosúladenie spracúvania osobných údajov podľa čl. 28 Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) je objednávateľ v pozícii prevádzkovateľa osobných údajov a poskytovateľ v pozícii sprostredkovateľa osobných údajov.

- 20.2 Poskytovateľ sa zaväzuje prijať primerané technické a organizačné opatrenia pre zabezpečenie ochrany osobných údajov, najmä ich integrity a dôvernosti. Pre ochranu osobných údajov poskytovateľ:
- pri spracovaní osobných údajov používa zariadenia (PC, tablety, notebooky, mobily, servery, dátové úložiská a pod.), ktoré sú šifrované;
  - pri spracovaní osobných údajov využíva šifrovanú komunikáciu;
  - ukladá fyzické dokumenty obsahujúce osobné údaje v uzamykateľných skrinách a v uzamykateľných priestoroch;
  - má vypracovaný bezpečnostný projekt resp. inú bezpečnostnú dokumentáciu, ktorú pri spracovaní osobných údajov dodržiava;
  - aj jeho zamestnanci spracúvajúci osobné údaje absolvovali školenie ohľadom povinností pri spracúvaní osobných údajov;
  - realizuje penetračné testovanie, alebo zisťovanie a ošetrovanie zraniteľností svojich aplikácií resp. informačných systémov, v ktorých sa spracúvajú osobné údaje;
  - zabezpečí, aby neoprávnené osoby nemohli používať IT systémy na spracúvanie osobných údajov;
  - zabezpečí, aby užívatelia oprávnení na používanie IT systémov na spracúvanie osobných údajov mali prístup výlučne k tým osobným údajom, ku ktorým sú oprávnení pristupovať z titulu svojich pracovných činností;
  - je povinný bezodkladne informovať objednávateľa v prípade, ak sa organizačné a bezpečnostné opatrenia na ochranu osobných údajov zmenia.
- 20.3 Poskytovateľ bude v mene objednávateľa spracúvať osobné údaje v rámci poskytovanie podpory a školenia používateľov, týkajúce sa zamestnancov objednávateľa.
- 20.4 Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov, a to aj pokiaľ ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, s výnimkou prípadov, keď si to vyžaduje právo Únie alebo právo členského štátu, ktorému Poskytovateľ podlieha; v takom prípade Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi túto právnu požiadavku pred spracúvaním, pokiaľ dané právo takéto oznámenie nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu.
- 20.5 Osobitné pokyny ohľadom spracúvania osobných údajov bude Objednávateľ zasielať Poskytovateľovi e-mailom na adresy kontaktných osôb.
- 20.6 Poskytovateľ zabezpečí, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú dôvernosc informácií, alebo aby boli viazané vhodnou povinnosťou zachovávať dôvernosc informácií vyplývajúcou z osobitného zákona. Objednávateľ je oprávnený splnenie tejto povinnosti kedykoľvek, a to aj opakovane skontrolovať a požadovať od Poskytovateľa predloženie dokladov preukazujúcich splnenie uvedenej povinnosti.
- 20.7 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať všetky požadované opatrenia na zaistenie bezpečnosti osobných údajov Objednávateľa podľa článku 32 GDPR. Poskytovateľ sa zaväzuje opatrenia podľa predchádzajúcej vety priebežne monitorovať a prispôbovať aktuálnemu stavu techniky a štandardom v oblasti organizačnej a IT bezpečnosti.
- 20.8 V prípade, ak Poskytovateľ zistí, že bezpečnostné opatrenia, ktoré prijal nezodpovedajú aktuálnemu stavu techniky a štandardom v oblasti organizačnej a IT bezpečnosti, resp. že sa objavila IT bezpečnostná, alebo iná obdobná zraniteľnosť, ktorá by mohla ohroziť účinnosť opatrení prijatých Poskytovateľom a/alebo spracúvanie a/alebo bezpečnosť osobných údajov, ktoré Poskytovateľ spracúva, prijme Poskytovateľ dodatočné opatrenia na zaistenie bezpečnosti ochrany osobných údajov Objednávateľa.
- 20.9 Sprostredkovateľ dodržiava podmienky zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa v pričom zabezpečí aby sa ďalší sprostredkovateľ (subdodávateľ) zaviazal dodržiavať rovnaké povinnosti ochrany údajov, ako sa stanovujú v tejto zmluve.
- 20.10 Poskytovateľ sa zaväzuje v čo najväčšej miere pomáhať Objednávateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť za účelom vybavenia žiadosti dotknutej osoby ohľadom výkonu jej práv, a to vždy tak, aby mohol žiadosti dotknutých osôb vybaviť v termíne určenom GDPR alebo osobitnými predpismi.

- 20.11 Poskytovateľ pomáha Objednávateľovi zabezpečiť plnenie povinností zabezpečenia bezpečnosti osobných údajov s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Sprostredkovateľovi.
- 20.12 Poskytovateľ po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania na základe rozhodnutia Objednávateľa všetky osobné údaje vymaže alebo vráti Objednávateľovi a vymaže existujúce kópie, ak právo Únie alebo právo členského štátu Únie nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov.
- 20.13 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností Poskytovateľa a umožní audity, ako aj kontroly vykonávané Objednávateľom alebo iným audítorom, ktorého poveril Objednávateľ, a poskytuje Objednávateľovi alebo kontrolujúcim osobám všetku potrebnú súčinnosť.
- 20.14 V prípade porušenia ochrany osobných údajov Poskytovateľ bez zbytočného odkladu a podľa možnosti najneskôr do 48 hodín po tom, čo sa o tejto skutočnosti dozvedel, oznámi porušenie ochrany osobných údajov vrátane prípadov, keď nie je pravdepodobné, že porušenie ochrany osobných údajov povedie k riziku pre práva a slobody fyzických osôb. Ak oznámenie nebolo Objednávateľovi predložené do 48 hodín, pripojí sa k nemu zdôvodnenie omeškania. Porušenie tohto ustanovenia zakladá oprávnenie Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy.
- 20.15 Objednávateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ pri spracúvaní osobných údajov využil ďalšieho sprostredkovateľa (ďalej len „Subdodávateľ“); Poskytovateľ v takom prípade informuje Objednávateľa o akýchkoľvek zamýšľaných zmenách v súvislosti s pridaním alebo nahradením Subdodávateľov, čím sa Objednávateľovi dá možnosť namietat voči takýmto zmenám
- 20.16 V prípade, že Objednávateľ súhlasí s využitím Subdodávateľa, zaväzuje sa Poskytovateľ, že tomuto Subdodávateľovi sa prostredníctvom zmluvy (medzi Poskytovateľom a Subdodávateľom) uložia rovnaké povinnosti ochrany údajov, ako sa stanovujú v Zmluve medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a to predovšetkým poskytnutie dostatočných záruk na vykonanie primeraných technických a organizačných opatrení. Ak Subdodávateľ nesplní svoje povinnosti ochrany údajov, Poskytovateľ zostáva voči Objednávateľovi plne zodpovedný za plnenie povinností Subdodávateľa.
- 20.17 Objednávateľ je oprávnený obsah zmluvy medzi Poskytovateľom a Subdodávateľom skontrolovať, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi aktuálnu verziu takejto zmluvy bezodkladne na základe požiadavky zo strany Objednávateľa.

## **Článok XIX.**

### **Zmeny Zmluvy**

1. Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a rozvoja IS, a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného, očíslovaného a podpísaného dodatku štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
2. Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.

## **Článok XX.**

### **Spôsoby ukončenia Zmluvy**

1. Táto Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - c) písomným odstúpením od Zmluvy,
  - d) písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu.
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:

- a) je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená jeho reštrukturalizácia, alebo došlo k zamietnutiu návrhu na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku,
  - b) je Poskytovateľ v likvidácii,
  - c) Poskytovateľ porušil Zmluvu podstatným spôsobom, pričom za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje každé porušenie, ktoré ako podstatné označuje Zmluva, každé porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa, za ktoré vzniká nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku XII. tejto Zmluvy, omeškanie s poskytovaním Služieb alebo ich časti trvajúce dlhšie ako 20 dní, omeškanie s plnením iných povinností podľa Zmluvy trvajúce dlhšie ako 30 dní, iné porušenie takého charakteru, pri ktorom je možné rozumne predpokladať, s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplýva z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že po ňom nebude mať Objednávateľ záujem na ďalšom plnení Zmluvy,
  - d) Poskytovateľ porušil Zmluvu nepodstatným spôsobom, pričom za nepodstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom sa považuje každé také porušenie povinnosti Poskytovateľa alebo omeškanie Poskytovateľa s plnením takej jeho povinnosti podľa tejto Zmluvy, ktoré nie je touto Zmluvou považované za podstatné porušenie.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa Objednávateľ opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry alebo v prípade iného podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, kde platí, že takýmto porušením je porušenie, o ktorom to určuje Zmluva alebo pri ktorom je možné rozumne predpokladať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplýva z jej obsahu, alebo z okolností za ktorých bola Zmluva uzavretá, že po ňom nebude mať Poskytovateľ záujem na ďalšom plnení Zmluvy.
  4. Odstúpiť od tejto Zmluvy je možné tiež z dôvodov stanovených v zákone. V prípade ak nastanú dôvody pre odstúpenie niektorej zo Zmluvných strán podľa tohto bodu Zmluvy, na odstúpenie sa použije bod 5 tohto článku Zmluvy primerane, ak zákon neustanovuje pre taký prípad iný postup.
  5. V prípade ak nastane niektorá zo skutočností uvedených v bode 2 písm. a) alebo b) tohto článku Zmluvy, alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu Zmluvy Poskytovateľom podľa bodu 2 písm. c) tohto článku Zmluvy, alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu Zmluvy Objednávateľom podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy je príslušná Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, čo sa dozvedela o takom porušení povinnosti druhej Zmluvnej strany, alebo o vzniku takej skutočnosti zakladajúcej jej právo na odstúpenie od tejto Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. V oznámení o odstúpení musí byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od Zmluvy odstupuje a musí byť riadne doručené druhej Zmluvnej strane. Zmluva doručením oznámenia o odstúpení podľa tohto bodu Zmluvy zaniká v celom rozsahu.
  6. V prípade nepodstatného porušenia Zmluvy Poskytovateľom podľa bodu 2 písm. d) tohto článku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy ak Poskytovateľ svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote určenej riadiacim výborom podľa tejto Zmluvy. V oznámení o odstúpení od Zmluvy musí byť uvedený dôvod, pre ktorý Objednávateľ od Zmluvy odstupuje, skutočnosť, že Poskytovateľ nesplnil povinnosť, ktorá je dôvodom pre odstúpenie Objednávateľa od Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote určenej riadiacim výborom podľa tejto Zmluvy a musí byť riadne doručené Poskytovateľovi. Zmluva doručením oznámenia o odstúpení podľa tohto bodu Zmluvy zaniká v celom rozsahu.
  7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť z dôvodov uvedených v bode 2 tohto článku Zmluvy aj od objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami v rámci Služieb na vyžiadanie na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy. Bod 5 alebo bod 6 tohto článku Zmluvy sa použije primerane aj na odstúpenie Objednávateľa od objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami v rámci poskytnutia Služieb na vyžiadanie na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy, a to v závislosti od dôvodu pre ktorý Objednávateľ odstupuje od Zmluvy podľa bodu 2 tohto článku Zmluvy, pričom v oznámení o odstúpení doručovanom Poskytovateľovi Objednávateľ uvedie to, že odstupuje od objednávky uzatvorenej Zmluvnými stranami v rámci Služieb na vyžiadanie na základe potvrdenej objednávky podľa tejto Zmluvy.
  8. V prípade vypovedania Zmluvy zo strany Objednávateľa, výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Výpoveď musí byť písomná a musí byť riadne doručená Poskytovateľovi.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad ukončenia Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi najneskôr ku dňu ukončenia Zmluvy nižšie uvedené doklady a zároveň je povinný poskytnúť súčinnosť prípadnému novému dodávateľovi Služieb Objednávateľa, a to v rozsahu primerane požadovanom Objednávateľom, v trvaní 6 mesiacov po ukončení Zmluvy bezodplatne. Poskytovateľ je povinný odovzdať prevádzku IS novému dodávateľovi Objednávateľa a je povinný vykonať nasledovné činnosti:
- a) odovzdanie aktualizovanej dokumentácie IS (technickú, administrátorskú a užívateľskú).
  - b) odovzdanie aktuálne systémovej dokumentácie – zdrojové kódy, aplikačná architektúra, parametre a nastavenia aplikácií a databáz, štruktúra databáz,
  - c) zabezpečenie odovzdania kópií SW vlastneného Objednávateľom a prevzatého Poskytovateľom, ak také sú, na výmenných médiách dodaných alebo vytvorených v rámci prevádzky Služieb,
  - d) odovzdanie všetkých hesiel k IS pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky,
  - e) administrácia otvorených incidentov a požiadaviek, ktoré nebudú ukončené v rámci Služieb v súčinnosti s novým dodávateľom,
  - f) oboznámenie Objednávateľa a nového dodávateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu,
  - g) oboznámenie Objednávateľa a nového dodávateľa so zdrojovými kódmi formou workshopu,
  - h) oboznámenia nového dodávateľa s IS, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi formou workshopu,
  - i) súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť nového dodávateľa zabezpečiť prevádzku IS s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, fixácia vybraných programových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, monitoring IS a pod.),
  - j) súčinnosť pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie (modulu) na základe inštaláčnej a konfiguračnej príručky,
  - k) súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy,
  - l) súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby a funkciu operátorov Service Desku,
10. Doklady vymedzené v bode 9 tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi kedykoľvek aj v priebehu plnenia a platnosti Zmluvy, a to v lehote 15 dní odo dňa požiadania Objednávateľa o ich odovzdanie.
11. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak, potom pre prípady ukončenia Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, pri ktorom nastalo omeškanie, napr. sú objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť Služieb. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
12. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.
13. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 11 tohto článku Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách.
14. V prípade zániku tejto Zmluvy, pred uplynutím doby jej trvania podľa Článok XXI tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová zmluva, ktorej predmetom bude zabezpečenie podpory, prevádzky a údržby IS. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností zo Zmluvy na nového poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom Zmluvy je porušením povinnosti na poskytnutie súčinnosti v zmysle článku XVII. tejto Zmluvy, a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s Článok XIII. tejto Zmluvy.

## Článok XXI. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 60 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom podpisu Záverečného akceptačného protokolu k dielu podľa Zmluvy o dielo za podmienky, že bola predtým zverejnená v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ustanovením § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv.
3. Predmetom tejto Zmluvy je poskytnutie služieb Podpory a údržby IS a Rozvoja IS, ktorý má byť dodaný, zhotovený a implementovaný Poskytovateľom, ako dielo pre Objednávateľa, na základe plnenia Zmluvy o dielo, ktorej Zmluvnou stranou je Poskytovateľ, na strane zhotoviteľa, uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom na základe Verejného obstarávania, súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. Zmluvné strany preto potvrdzujú a vyhlasujú, že z povahy a účelu Zmluvy o dielo a tejto Zmluvy, ktorý je Zmluvným stranám známy pri ich uzatváraní aj na základe Verejného obstarávania, má táto Zmluva vo vzťahu k Zmluve o dielo povahu závislej zmluvy v zmysle ust. § 275 ods. 2 Obchodného zákonníka, pretože až splnením záväzku dodania, zhotovenia a implementácie IS, ako diela, podľa Zmluvy o dielo dôjde k vytvoreniu IS, ktorý má byť predmetom poskytovania služieb Podpory a údržby IS a Rozvoja IS podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa preto dohodli, že zánik Zmluvy o dielo iným spôsobom, než splnením, alebo spôsobom nahrádzajúcim splnenie, spôsobuje zánik tejto Zmluvy, a to s podobnými právnymi účinkami.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia samotnej Zmluvy majú prednosť pred jej Prílohami. Zmluva a jej Prílohy majú prednosť pred inými dokumentmi, ktoré vzniknú pri plnení Zmluvy, a ktoré musia byť v súlade so Zmluvou a jej Prílohami. Dodatky k Zmluve menia jej obsah iba v rozsahu výslovne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami, pričom ostatné podmienky Zmluvy zostávajú nedotknuté.
5. Všetky zmeny tejto Zmluvy vrátane jej príloh možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto Zmluve, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán. Strany sú uzrozumené s pravidlami uzatvárania dodatkov k zmluvám, ktoré sú výsledkom verejného obstarávania.
6. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými predpismi.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť na tretiu osobu (či už právnickú alebo fyzickú) ani založiť akúkoľvek jeho pohľadávku vzniknutú na základe tejto Zmluvy, v súvislosti s touto Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy a nie je ani oprávnený postúpiť alebo prenechať svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy tretej osobe (či už právnickej alebo fyzickej) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
8. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať bez zbytočného odkladu. Takéto zmeny Zmluvy nie je potrebné robiť písomným dodatkom a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
9. Ak bude akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane zachovaná. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy.
10. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o kompromisné vyriešenie veci akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami.
11. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich Zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v Zmluve alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej Zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené tretím dňom od uloženia zásielky na pošte; v prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručенú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
12. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana dostane dva.



13. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:  
Príloha č. 1 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**  
Príloha č. 2 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**  
Príloha č. 3 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**  
Príloha č. 4 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**  
Príloha č. 5 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**
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 podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Trstenej, dňa 15.8.2023

V Bratislave dňa 15. 8. 2023

.....  
PhDr. Ing. Magdaléna Zmarzláková  
primátorka  
Mesto Trstená

.....  
Mgr. Ján Gašpárek  
konateľ  
T-MAPY s.r.o

**T-MAPY s. r. o.**  
**Dvojkřížna 49**  
**821 06 BRATISLAVA**

Príloha č. 1 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**

Príloha č. 2 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**

Obdobie:

Poskytovateľ:

Vypracoval:

P.č.	Názov vady / incidentu	Kategória	Dátum a čas		Doba trvalého vyriešenia	SLA nedostupnosť [hodín]
			nahlásenia	vyriešenia		

Príloha č. 3 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**

P.č.	Druh / názov pozície odborníka	Meno a priezvisko odborníka
1.	IT analytik	Bc. Jonáš Častulík
2.	IT programátor / vývojár	Ing. Martin Bureš
3.	IT/IS konzultant	Mgr. Martin Bánovský
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Podpis: .....

Mgr. Ján Gašpárek, konateľ

Dátum: 15. 8. 2023

Príloha č. 4 **Chyba! Záložka nie je definovaná.**

**T-MAPY spol. s r.o.**

Špitálska 150

500 03 Hradec Králové 3

Česká republika

IČO: 47451084

DIČ/VAT: CZ47451084

**AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

Manažérsky produkt

<b>Číslo objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Poskytovateľ“</b>		<b>Objednávateľ:</b>	
<b>V zastúpení:</b>		<b>V zastúpení:</b>	

Dátum vystavenia správy: dd.mm.yyyy

**Predmet akceptácie:**

Objednávateľ/Prijímateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany Poskytovateľa:

<b>ID</b>	<b>Označenie produktu</b>
1.	•
2.	•
3.	•

**Záverečné vyjadrenie:**

Objednávateľ/Prijímateľ vyhlasuje, že odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami / s platnou zmluvou XX a súhlasí s úhradou platieb poskytovateľovi za všetky produkty a služby uvedené v tomto protokole.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V Bratislave, dňa : dd.mm.yyyy

Podpis preberajúceho

Podpis odovzdávajúceho