

Číslo: OOaVP/26264/01553/2024/ILIS

MESTO LEVOČA

SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

ZMLUVA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB – ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 343/2015
Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení
neskorších predpisov (ďalej aj len „Zmluva“)

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Mesto Levoča**

Sídlo: **Námestie Majstra Pavla 4/4, 05401 Levoča**

IČO: **00 329 321**

DIČ: **2020717754**

V zastúpení: **Ing. Miroslav Vilkovský, MBA, primátor**

Zapísaný v: **---**

Bankové spojenie: **UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
pobočka zahraničnej banky**

IBAN: **SK45 1111 0000 0010 1934 5046**

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Aricoma Systems s.r.o.**
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
IČO: 36396222
IČ DPH: SK2020105428
DIČ: 2020105428
V zastúpení: Mário Háronik, konateľ
Zapísaný v: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel: Sro, vložka č. 130357/B
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: SK53 0900 0000 0050 3080 8601

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“.

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1. Poskytovateľ uzavrel dňa 05. 06. 2023 Zmluvu o dielo č. OOaVP/21728/01553/2023/ILIS (ďalej len „ZoD“) v súlade so znením § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov, zákona č. 343/2015 Z. z. (Zákon o verejnom obstarávaní) v znení neskorších predpisov a zákona č. 185/2015 Z. z. (Autorský zákon) v znení

neskorších predpisov, predmetom ktorej bolo vytvoriť pre Objednávateľa a dodať Objednávateľovi dielo špecifikované v Prílohe č. 1 k ZoD. Na základe predmetnej ZoD uzatvárajú obe Zmluvné strany túto **Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb (SLA) – Zmluvu o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému**, ktorá má 7 technických príloh.

1.2. Z ustanovenia článku X. ZoD vyplýva, že k dielu má v zmysle ZoD autorské práva Poskytovateľ, ktorý je oprávnený z uvedeného titulu vykonávať všetky úkony súvisiace s podpornými a servisnými službami vrátane programátorských prác. Autorské práva k dielu odôvodňujú priamy výber dodávateľa ako Poskytovateľa v zmluvnom vzťahu založenom **Zmluvou** v zmysle ustanovenia § 117 zákona č. 345/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 2 – Použitá terminológia

- 2.1. **IS/IKT** – Informačné systémy (IS) a informačné komunikačné technológie (IKT), t. j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu.
- 2.2. **Služba** – súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky či odstránenie poruchy daného prvku IS/IKT.
- 2.3. **Poskytovateľ** – právnická či fyzická osoba, ktorá poskytne službu alebo dodá zariadenie.
- 2.4. **Výrobca** – právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.
- 2.5. **Rámcová zmluva** – zmluva, ktorá špecifikuje všeobecné právne a iné rámce pre prenájom zariadení a služieb pre zákazníka.
- 2.6. **Zariadenie** – označenie predmetu nájmu, t. j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém atď.
- 2.7. **Štandardná servisná doba** – doba, v ktorej sa realizuje odstraňovanie problémov, ako aj riešenie požiadaviek.

- 2.8. **Pohotovosť** – doba, v ktorej sa nevykonáva riešenie požiadaviek.
- 2.9. **Operačná doba služby** – čas, v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet štandardnej servisnej doby a pohotovosti.
- 2.10. **Komponent služby** – logická, ucelená časť služby. Aktivity súvisiace s komponentmi služby sú:
- a. obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry v súlade s parametrami SLA;
 - b. aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, prípadne jeho časti (hardvérovej i softvérovej), vrátane konfigurácie a administrácie;
 - c. prevádzkovanie a servis prvku infraštruktúry a jeho administrácia vrátane odstraňovania poruchy;
 - d. diagnostikovanie chybného komponentu prvku infraštruktúry;
 - e. Inštalovanie a konfigurácia. Spreádzkovanie prvku infraštruktúry a nastavenie určených parametrov;
 - f. aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jeho likvidáciou, resp. premiestnením;
 - g. realizácia požiadavky v rámci riadenia IT služieb;
 - h. riadenie IT outsourcingu;
 - i. forma reportingu a prezentácie merateľných parametrov stavu IS/IKT za predchádzajúce obdobie;
 - j. zmenové konanie – proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.
- 2.11. **Problém (incident, chyba)** – čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry. Úrovne dopadu problému:
- a. Vážny dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry je vážne obmedzená, jeho používanie je možné v obmedzenom rozsahu. Problém má podstatný

vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne má vplyv na IS/IKT podporu vedľajších firemných procesov.

- b. Čiastočný dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry je čiastočne obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém má nepodstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne nemá priamy vplyv na IS/IKT podporu firemných procesov.
- c. Žiadny dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry nie je obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém nemá žiadny vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne nemá vplyv na IS/IKT podporu firemných procesov.

2.12. **IS** – Informačný systém, ktorý pozostáva z technických prostriedkov (hardvéru) a programového vybavenia/softvéru, ktorého komponenty alebo časti boli dodané na základe ZoD.

2.13. **Dostupnosť prvku infraštruktúry** – je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie.

2.14. **Ticket** – elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident, prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, spôsoby riešenia a pod.).

2.15. **Helpdesk** – modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.

2.16. **Projektový manažér Objednávateľa** – je osoba, ktorá je oprávnená v mene Objednávateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto SLA, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto SLA, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou Zmluvnou stranou. Je poverená informovať Objednávateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto SLA, pripravovať dodatky k SLA pre ich písomné schválenie

osobám oprávneným zaväzovať Zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom) a vykonávať pri realizácii tejto SLA v mene Objednávateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto SLA.

2.17. **Projektový manažér Poskytovateľa** – je osoba, ktorá je oprávnená v mene Poskytovateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto SLA, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto SLA zaväzovať Poskytovateľa, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou Zmluvnou stranou, pričom je zároveň poverená informovať Poskytovateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto SLA, pripravovať dodatky k SLA pre ich písomné schválenie osobám oprávneným zaväzovať Zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom) a vykonávať pri realizácii tejto SLA v mene Poskytovateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto SLA.

2.18. **Požiadavka** – doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/IKT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku...). Medzi požiadavky patria nasledovné komponenty služby:

- a. servis prvku infraštruktúry,
- b. inštalovanie, konfigurácia, administrácia, zmena konfigurácie,
- c. odstránenie, premiestnenie,
- d. rozvoj.

2.19. **Reakčná doba (TReact)** – doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania problému či požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení. Odpočet TReact je iba v rámci operačnej doby služby.

2.20. **Doba odstránenia incidentu, chyby, problému alebo realizácie požiadavky (TFix)** – čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v

centrálom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

2.21. **Doba definitívneho odstránenia problému či realizácie požiadavky (TFixFinal)** – čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálom Helpdesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený bez náhradného riešenia. Pre systémy bez zálohovania, resp. možnosti záložného riešenia je TFixFinal = TFix. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

Článok 3 – Predmet Zmluvy

- 3.1. Predmetom tejto Zmluvy SLA je záväzok Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi služby prevádzky, podpory a aplikačného rozvoja informačného systému uvedené v bode 3.2 tohto článku Zmluvy (ďalej tiež „**Poskytované služby**“ alebo len „**služby**“ alebo „**predmet Zmluvy**“) a záväzok Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v súlade s článkom 7 tejto Zmluvy. Detailná špecifikácia poskytovaných služieb je definovaná v Prílohe č.1 a v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi predmetné služby v zmysle Prílohy č. 1, Prílohy č. 2, Prílohy č. 3, Prílohy č. 4, Prílohy č. 5, Prílohy č. 6 a Prílohy č. 7 tejto SLA.
- 3.3. Ďalej je oboma Zmluvnými stranami dohodnuté:
 - 3.3.1 poskytovanie služieb Poskytovateľom v zmysle tejto SLA a príslušných Príloh v rámci mesačnej paušálnej platby vo výške 1536,00 eur, DPH 307,20 eur, spolu s DPH vo výške 1843,20 eur (ďalej len „**Paušálne platby**“);
 - 3.3.2 poskytovanie služieb Poskytovateľom v zmysle tejto SLA a príslušných Príloh, a to aj na základe zvláštnych a osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „**Služby on Demand**“), ktorých obsah bude definovaný na základe dohody Zmluvných strán formou písomných dodatkov

Objednávateľa, postupom podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, vychádzajúcich z cien uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy (ďalej len „objednávky“ alebo samostatne ako „objednávka“).

Článok 4 – Riadenie Zmluvy

- 4.1 Každá zo Zmluvných strán vymenuje oprávnenú osobu pre technické záležitosti a pre zmluvné záležitosti konajúcu vo veciach tejto Zmluvy (ďalej len „Oprávnená osoba“ alebo „Oprávnené osoby“). Oprávnené osoby budú zastupovať Zmluvné strany vo veciach súvisiacich s plnením podľa tejto SLA.
- 4.2 Mená Oprávnených osôb spolu so špecifikáciou ich právomocí sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť Oprávnené osoby, sú však povinné na takúto zmenu druhú Zmluvnú stranu písomne upozorniť do 5 dní od uskutočnenia takejto zmeny.
- 4.3 Pre plnenie Zmluvy budú obe Zmluvné strany využívať služby interných a externých expertov, ktorých zoznam je uvedený v Prílohe č. 6 tejto SLA.
- 4.4 Obe Zmluvné strany deklarujú, že žiadna Oprávnená osoba nemá oprávnenie prijímať také rozhodnutie a zaväzovať Zmluvné strany takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy, alebo by mal za následok zmenu služby ako takej, resp. zmenu ceny za služby uvedené v tejto Zmluve a/alebo úhradu nákladov, ktoré neboli dohodnuté v tejto Zmluve, a/alebo vznik nových práv a povinností Zmluvných strán neuvedených v tejto Zmluve.
- 4.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Oprávnené osoby budú realizovať nasledovné aktivity:
 - a) koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná spolupráca oboch Zmluvných strán,
 - b) operatívne prijímať rozhodnutia, plánovať činnosti, dohliadať na realizáciu všetkých aktivít, ktoré majú za cieľ predchádzať prípadným problémom v prevádzke predmetu tejto Zmluvy,

- c) v prípade výskytu problému/incidentu bude otázky a problémy, pri ktorých je nutná súčinnosť vrcholového manažmentu Zmluvných strán, eskalovať,
 - d) na týždennej báze prerokovávať plnenie tejto Zmluvy v projektových tímoch Poskytovateľa i Objednávateľa, ak budú vytvorené.
- 4.6 Zmluvné strany si osobitne v Prílohe č. 2 dohodli ďalšie práva a povinnosti Oprávnených osôb.

Článok 5 – Pravidlá pri nahlásení bezpečnostných incidentov

- 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje ustanoviť zamestnancov so zodpovedajúcou kvalifikáciou v oblasti informačných technológií pre účely hlásenia bezpečnostných incidentov. Títo zamestnanci budú mať ako jediní oprávnenie bezpečnostné incidenty hlásiť prostredníctvom určených komunikačných kanálov.
- 5.2 Každý z nahlásených incidentov musí byť Poskytovateľom spracovaný. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti incidentu môže Poskytovateľ na základe vlastnej analýzy a vlastných postupov navrhnúť zmenu úrovne závažnosti incidentu. O tejto skutočnosti musí informovať Objednávateľa.
- 5.3 Detailný proces nahlšovania a riešenia identifikovaných incidentov bude upravený samostatným projektovým dokumentom schváleným Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle tejto SLA, zohľadňujúc najmä Prílohu č. 2 a Prílohu č. 3 tejto Zmluvy.

Článok 6 – Informačná bezpečnosť v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vzťahových právnych predpisov a v zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vzťahových právnych predpisov

Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je v rámci poskytovania služby povinný vykonávať Poskytované služby v zmysle **zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vzťahových právnych predpisov a v zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vzťahových právnych predpisov**. Ďalej je povinný dodržiavať bezpečnostné požiadavky medzinárodnej normy ISO/IEC radu 27000, najmä však ISO/IEC 27001, ako aj bezpečnostné požiadavky v rámci relevantných účinných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.

Článok 7 – Cena a platobné podmienky

Zmluvné strany si určujú ceny dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, v zmysle ustanovenia § 3 tohto zákona ako cenu pevnú, a to takto:

7.1. Paušálne platby – mesačná cena je uvedená v bode 3.3.1 **Zmluvy**.

7.2. Cena za jednorazové plnenie v zmysle bodu 3.3.2 popísané v Prílohe č. 1 **Zmluvy** je vo výške 25 272,00 eur, DPH 5054,40 eur, spolu s DPH vo výške 30326,40 eur.

7.3 Cena za eventuálne ďalšie jednorazové plnenia v zmysle bodu 3.3.2 rámcovo popísané v Prílohe č. 1 **Zmluvy** sa dohodne v eventúálnych dodatkoch k **Zmluve**.

7.4. Objednávateľ sa zaväzuje, že cenu za realizáciu predmetu zmluvy v článku 3 bod 3.3.1 a v článku 7 bod 7.2 uhradí na základe vystavených faktúr so splatnosťou 30 kalendárnych dní od ich doručenia Objednávateľovi. Právo fakturovať vzniká prevzatím služby (predmetu plnenia) na základe písomného Akceptačného protokolu podľa Prílohy č. 3 Zmluvy.

7.5. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru a doručiť ju Objednávateľovi najneskôr do troch (3) pracovných dní od prevzatia služby (predmetu plnenia) Objednávateľom. Prílohou faktúry bude fotokópia podpísaného Akceptačného protokolu podľa Prílohy č. 3 Zmluvy.

7.6. Každá faktúra bude uhradená bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto Zmluvy, pričom sa za deň zaplatenia považuje deň odpísania peňažných prostriedkov z bankového účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa. Akúkoľvek zmenu bankových údajov v priebehu zmluvného plnenia je Poskytovateľ povinný neodkladne oznámiť Objednávateľovi.

7.7. Objednávateľ je oprávnený namietat' vecnú ako aj formálnu správnosť fakturácie Poskytovateľa v zmysle zabezpečenia zhody s požiadavkami na podmienky realizácie projektu. Pokiaľ faktúra nebude spĺňať všetky dohodnuté náležitosti alebo v nej budú uvedené nesprávne údaje, Objednávateľ si vyhradzuje právo vrátiť ju Poskytovateľovi na dopracovanie. V takom prípade začína plynúť nová lehota splatnosti faktúry dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi so všetkými dohodnutými náležitosťami.

7.8. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí spĺňať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných predpisov v Slovenskej republike a obsahovať minimálne:

- 7.8.1 číslo faktúry
- 7.8.2 odkaz na Zmluvu (číslo a názov zmluvy), na základe ktorej je faktúra vystavená,
- 7.8.3 ITMS2014+ kód projektu
- 7.8.4 obchodné meno a sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH Poskytovateľa
- 7.8.5 obchodné meno a sídlo, IČO, DIČ Objednávateľa
- 7.8.6 predmet fakturácie

- 7.8.7 suma faktúry alebo údaj o cene za mernú jednotku a vyjadrenie množstva
- 7.8.8 dátum dodania, dátum vyhotovenia a splatnosti faktúry
- 7.8.9 číslo účtu Poskytovateľa, na ktorý má byť platba poukázaná,
- 7.8.10 výška ceny bez dane v EUR, sadzba dane, fakturovaná suma celkom vrátane DPH, všetky údaje zaokrúhlené na dve desatinné miesta,
- 7.8.11 ďalšie náležitosti, ktoré Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi kedykoľvek počas účinnosti tejto Zmluvy v nadväznosti na financovanie predmetu zmluvy z prostriedkov EÚ.

Článok 8 – Autorské práva

Zmluvné strany sa dohodli, že na autorské práva Poskytovateľa k predmetu (poskytovanému plneniu) **Zmluvy** sa ustanovenia článku X. ZoD uplatňujú analogicky.

Článok 9 – Zodpovednosť za chyby a škodu

9.1. Zodpovednosť za chyby

9.1.1. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za služby poskytované Objednávateľovi tak, ako sú definované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy a zaručuje, že služby údržby a podpory budú vykonávané patričným profesionálnym a odborným spôsobom.

9.1.2. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za chyby spôsobené treťou stranou (iným dodávateľom Objednávateľa) či dodávkou tretej strany alebo spôsobenú nesprávnym používaním aplikácie zo strany Objednávateľa. Zoznam subdodávateľov (tretích strán) je uvedený v Prílohe č. 5.

9.1.3. Za chybu sa považuje len nesúlad poskytnutého plnenia voči špecifikácii poskytovaných služieb v Prílohe č. 2 tejto SLA. Za chybu IS/aplikácie/platformy, ktorá spadá pod služby poskytované touto Zmluvou,

sa považuje iba nesúlady v správaní IS/aplikácie/platformy voči funkcionalite opísanej v dokumentácii k danej IS/aplikácii/platforme.

9.1.4. Chybou nie je najmä takéto správanie plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá chyby, ak je nevyhovujúce správanie plnenie spôsobené:

- nevhodným používaním plnenia alebo jeho využívaním na iné účely než bolo určené;
- prevádzkovaním IS/aplikácie na inej HW a SW platforme ako bolo definované Poskytovateľom;
- neautorizovanou modifikáciou alebo inými neoprávnenými zásahmi do IS/aplikácie/platformy;
- nesprávnym alebo nevhodným prevádzkovaním či údržbou plnenia alebo IS/aplikácie/platformy;
- administráciou prostredia, do ktorého je IS/aplikácia/platformy nasadená, alebo administráciou HW a SW samotnej platformy Objednávateľom alebo treťou osobou;
- dátami, ktoré neprodukuje IS/aplikácia/platforma;
- používaním IS/aplikácie/platformy za iných podmienok, než bolo stanovené, alebo ak IS/aplikácia/platforma bola používaná v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľom, resp. obsiahnutými v priloženej dokumentácii;
- softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím nekompatibilným s IS/aplikáciou/platformou. Za nekompatibilné sa považujú najmä softvérové aplikácie neschválené zo strany Poskytovateľa;
- zlyhaním funkčnosti IS/aplikácie/platformy Objednávateľa alebo niektorej jej časti;
- udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;

- zmenou prostredia, do ktorého Poskytovateľ IS/aplikáciu/platformu nasadil;
- výpadkom elektrickej energie, poruchou na HW, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb;
- vyššou mocou.

9.2. Zodpovednosť za škodu

Zmluvné strany sa dohodli, že na zodpovednosť za škodu, ktorá môže vzniknúť pri realizácii predmetu (poskytovaného plnenia) **Zmluvy**, sa ustanovenia článku VII. ZoD uplatňujú analogicky.

Predmetom zodpovednosti za škodu je škoda v kontexte poskytovaných služieb s dôrazom na potenciálnu škodu, ktorá by mohla vzniknúť od okamihu výskytu bezpečnostného incidentu do okamihu jeho vyriešenia. Pri súčasnom výskyte viacerých incidentov sa čiastky za spôsobenú škodu nekumulujú.

Ďalšia úprava zodpovednosti za škodu je v článku 13 Zmluvy.

Článok 10 – Práva a povinnosti Zmluvných strán z pohľadu bezpečnosti

10.1. Poskytovateľ bude pri plnení predmetu tejto Zmluvy brať ohľad na prevádzkové potreby a požiadavky Objednávateľa. Objednávateľ musí o svojich prevádzkových potrebách informovať Poskytovateľa písomne s dostatočným predstihom, minimálne 5 pracovných dní pred plánovaným termínom poskytnutia služby. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, ak majú prevádzkové potreby Objednávateľa vplyv na lehoty plnenia Služieb zo strany Poskytovateľa.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením tejto Zmluvy alebo jej časti tretiu stranu. V takom prípade zodpovedá Poskytovateľ za plnenie poskytnuté treťou stranou, ako keby príslušné plnenia poskytol sám.

- 10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať interné predpisy Objednávateľa, s ktorými bol Objednávateľom v dostatočnom predstihu písomne oboznámený.
- 10.4. Poskytovateľ sa zaväzuje všetky požiadavky Objednávateľa evidovať v module Helpdesk. Do systému Helpdesku je požiadavku povinný zadať Objednávateľ.
- 10.5. V prípade, že požiadavky Objednávateľa nie sú nahlásené v súlade s ustanoveniami definovanými v tejto SLA a jej Prílohách, má Poskytovateľ právo takúto požiadavku zamietnuť s uvedením dôvodu zamietnutia. Doba na začatie riešenia začína pre Poskytovateľa potom plynúť až vtedy, keď je požiadavka korektne a úplne Objednávateľom nahlásená a potvrdená Poskytovateľom.
- 10.6. Požiadavka môže byť Poskytovateľom zamietnutá aj v prípade, keď sa po jej zhodnotení zo strany Poskytovateľa zistí, že nepatrí do žiadnej zo Služieb poskytovaných podľa tejto SLA.
- 10.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť, prípadne zaistiť dodržiavanie svojich povinností definovaných v tejto Zmluve, najmä poskytnúť potrebnú súčinnosť tak, aby mohol Poskytovateľ riadne plniť svoje povinnosti ustanovené v tejto Zmluve a aby nebol narušený postup plnenia predmetu tejto Zmluvy.
- 10.8. Objednávateľ je povinný odovzdať Poskytovateľovi potrebné existujúce a dostupné podklady a informácie súvisiace s riešením predmetu plnenia najneskôr do 5 pracovných dní po ich vyžiadaní Poskytovateľom, pokiaľ nebude dohodnuté inak. V prípade podkladov, ktoré v čase ich vyžiadania nie sú objektívne k dispozícii, je Objednávateľ povinný do 5 pracovných dní od ich vyžiadania podať Poskytovateľovi informáciu o termíne ich zaistenia a odovzdania.
- 10.9. Objednávateľ oboznámi Poskytovateľa so všetkými okolnosťami, ktoré by mohli ovplyvniť spôsob plnenia predmetu tejto Zmluvy, resp. so skutočnosťami, ktoré by mohli brániť riadnemu plneniu predmetu tejto Zmluvy Poskytovateľom.
- 10.10. Objednávateľ vybaví pracovníkov Poskytovateľa príslušnými oprávneniami potrebnými na plnenie predmetu tejto Zmluvy. V prípade potreby zaistí sprievod pracovníkom Poskytovateľa do priestorov, kam podľa príslušných predpisov títo nemajú sami prístup.

- 10.11. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi na vyžiadanie, najneskôr do 5 pracovných dní, prístup k poskytovanej službe (IS/aplikácii/platforme) s cieľom plnenia tejto Zmluvy.
- 10.12. Objednávateľ je povinný informovať bezodkladne Poskytovateľa o zistených chybách v poskytovanej službe (IS/aplikácii/platforme) spôsobom stanoveným v tejto Zmluve.
- 10.13. Objednávateľ je povinný nevykonávať žiadne úpravy poskytovanej služby (IS/aplikácie/platfomy) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 10.14. Objednávateľ je povinný vopred s Poskytovateľom prediskutovať všetky zmeny hardvérového vybavenia, ktoré je nevyhnutné pre funkčnosť poskytovanej služby; v prípade zmeny tohto hardvérového vybavenia bez súhlasu Poskytovateľa nie je Poskytovateľ zodpovedný za prípadné chyby poskytovanej služby.
- 10.15. Objednávateľ sa zaväzuje odovzdať Poskytovateľovi v závislosti od typu a charakteru vzniknutého problému, chyby alebo incidentu, minimálne však pri nahlásení incidentu, postup krokov, ktoré viedli k výskytu incidentu; ďalej snímky obrazoviek, chybové hlásenie, kódy a ďalšie podobné informácie, ktoré môžu viesť k identifikácii a riešeniu hláseného incidentu.
- 10.16. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť definovanú v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 10.17. Všetky požiadavky musia byť Objednávateľom zadávané do systému (modulu) Helpdesk. Incidentsy kategórie A (podľa kategórií uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy) je možné zadať aj telefonicky, Objednávateľ je však povinný zadať taký incident do systému (modulu) Helpdesk spätne, najneskôr do 8 pracovných hodín od telefonického nahlásenia incidentu kategórie A. Všetky lehoty na reakciu, zahájenie riešenia a vyriešenie sa počítajú až od okamihu zadania incidentu do systému (modulu) Helpdesk.
- 10.18. Nezabezpečenie súčinnosti Objednávateľom je podstatným porušením tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa, ak sú splnené súčasne všetky tieto podmienky:

- nezabezpečenie súčinnosti Objednávateľom preukázateľne závažným spôsobom bráni riadnemu splneniu záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
- zabezpečenie poskytnutia súčinnosti možno od Objednávateľa spravodlivo požadovať a zabezpečenie poskytnutia takejto súčinnosti je pritom v možnostiach Objednávateľa,
- ide o opakované nezabezpečenie poskytnutí tej istej súčinnosti zo strany Objednávateľa, pričom o poskytnutí takejto súčinnosti bol Objednávateľ Poskytovateľom požiadaný aj písomne a v tejto písomnej žiadosti o súčinnosť bola požadovaná súčinnosť Poskytovateľom riadne špecifikovaná a
- Objednávateľ nezabezpečil poskytnutie požadovanej súčinnosti ani v lehote primeranej povahe požadovanej súčinnosti, ktorú mu Poskytovateľ na tento účel poskytol v písomnej výzve, ktorá nasledovala po písomnej žiadosti podľa predchádzajúceho odseku.

10.19. Po dobu omeškania Objednávateľa so zaistením poskytnutia súčinnosti v dostatočnom rozsahu a primeranej miere nie je Poskytovateľ v omeškaní.

Článok 11 – Jazyk Zmluvy, súčinnosť a vzájomná komunikácia

11.1. Jazykom Zmluvy je úradný jazyk používaný v Slovenskej republike. Každá komunikácia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych orgánov Zmluvných strán, prípadne nimi poverenými zamestnancami.

11.2. Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v tejto Zmluve, ak nie je ustanovené alebo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.

- 11.3. Vzájomná písomná komunikácia súvisiaca s touto zmluvou na základe bodu 11.1. a 11.2. môže prebiehať aj elektronicky prostredníctvom emailov kontaktných osôb.
- 11.4. Vo všetkých veciach tejto Zmluvy vrátane technických otázok a otázok súčinnosti pri vykonávaní predmetu Zmluvy sú kontaktnými osobami:
- 11.4.1. za Poskytovateľa:
 - 11.4.2. tel. č.:
 - 11.4.3. e-mail:
 - 11.4.4. za Objednávateľa:
 - 11.4.5. tel. č.:
 - 11.4.6. e-mail:
- 11.5. Pre elektronickú formu komunikácie prostredníctvom emailu sa Zmluvné strany zaväzujú vzájomne písomne oznámiť akúkoľvek zmenu podstatnú pre vzájomnú komunikáciu.
- 11.6. Zmluvné strany si zároveň dohodli ako mimoriadny spôsob doručovania písomných zásielok doručovanie osobne alebo prostredníctvom kuriéra; takéto doručenie je možné výlučne cez podateľňu, prípadne oficiálne určené miesto na spôsob preberania, a len v úradných alebo dispozičných hodinách oznámených si Zmluvnými stranami navzájom alebo zverejnených verejne prístupným spôsobom.
- 11.7. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 11.8. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
- 11.9. V prípade potreby Objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom Poskytovateľa do priestorov, v ktorých budú poskytované služby podľa tejto Zmluvy.

AA

- 11.10. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenia tejto Zmluvy.

Článok 12 – Platnosť, účinnosť a ukončenie Zmluvy

- 12.1. Podmienky a procedúry týkajúce sa ukončenia poskytovania služby sú definované v **Prílohe č. 7** tejto SLA. Uvedený je spôsob a procesy, akými bude Zmluva (SLA) ukončená z pohľadu potrebných podkladov, povinností oboch Zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít. V prílohe sú tiež definované požadované podklady a súvisiace materiály.
- 12.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami. V zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, táto Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvu ako povinná osoba zverejní Objednávateľ.
- 12.3. Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou môže byť skončený dohodou Zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán s výpovednou lehotou 3 (slovom tri) mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť prvým kalendárnym dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Vypovedanie Zmluvy nemá vplyv na záväzky vyplývajúce z plnenia Zmluvy pred jej vypovedaním.
- 12.4. Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou môže byť zrušený odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán v prípade podstatného porušenia Zmluvy s účinnosťou odstúpenia 2 (slovom dva) mesiace od doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Na účely tejto Zmluvy sa podstatným porušením rozumie také porušenie povinností vyplývajúcich z ustanovení tejto Zmluvy, na ktoré Zmluvná strana upozorní druhú Zmluvnú stranu aj s uvedením dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie zistených nedostatkov, a pokiaľ táto druhá Zmluvná strana zistené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej primeranej

lehote určenej Zmluvnou stranou. Takáto primeraná lehota nesmie byť kratšia ako 30 kalendárnych dní.

12.5. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31. 12. 2028.

Článok 13 – Urovanie sporov a sankcie

13.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že predmet (poskytované plnenia) (ďalej spolu len „plnenia“) podľa tejto Zmluvy bude poskytovať a odovzdá Objednávateľovi bez právnych väd. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom tejto Zmluvy ručí, že k jednotlivým plneniam dodaným, poskytnutým, vykonaným alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo jeho dodávateľom pre Objednávateľa (a) má majetkové autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; alebo (b) vykonáva právo na používanie autorského diela na základe licencií udelených mu tretími osobami, ktoré k nemu majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva.

13.2. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody na dátach, ktoré neboli vytvorené Poskytovateľom dodaným predmetom plnenia s výnimkou systémov, ktoré majú priamu nadväznosť s dodaným predmetom plnenia. Poskytovateľ aj Objednávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade dodávky systémového a programového vybavenia za iných podmienok, než sa dohodlo v tejto Zmluve.

13.3. Každá zo strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

13.4. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním splnením záväzkov druhej Zmluvnej strany. Žiadna zo strán nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti zo strany druhej Zmluvnej strany.

ok

13.5. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za vady spôsobené neodvrátiteľnou udalosťou napr. požiarom, alebo inou udalosťou, napríklad vyššou mocou.

13.6 Zmluvné strany sa dohodli, že rozsah náhrady škody, ktorá môže vzniknúť ako dôsledok porušenia ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán, sa zhora obmedzuje čiastkou predstavujúcou celkovú cenu za predmet plnenia podľa článku 7 bod 7.2. tejto Zmluvy.

13.7 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá Zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie tejto Zmluvy, je táto Zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú Zmluvnú stranu.

13.8. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená požadovať náhradu škody aj v prípade, že sa jedná o porušenie povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to v čiastke presahujúcej zmluvnú pokutu. Zaplatením akejkoľvek dohodnutej zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poškodeného na náhradu škody.

13.9. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených Poskytovateľom v príslušnej odovzdanej a Objednávateľom akceptovanej dokumentácii.

13.10. Zmluvné strany sú oslobodené od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto Zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie zmluvných povinností je spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka.

13.11. V prípade omeškania s dodaním predmetu plnenia podľa článku 3 bod 3.3.2 Zmluvy, prináleží Objednávateľovi zmluvná pokuta 0,05% zo ceny podľa článku 7 bod 7.2. Zmluvy za každý aj začatý deň omeškania, maximálne 20% fakturovanej ceny podľa článku 7 bod 7.2. Zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, pričom zmluvná pokuta sa nezapočítava na úhradu

škody, ktorá by Objednávateľovi vznikla porušením zmluvných povinností Poskytovateľa.

13.12. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak mu Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť v zmysle článku 11 bod 11.7. a bod 11.8. Zmluvy.

13.13. Dodaním predmetu plnenia podpísaním Preberacieho protokolu Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neodborným zásahom do systémov.

Článok 14 – Ochrana osobných údajov a bezpečnosť

14.1. Keďže činnosťou Poskytovateľa pri vykonávaní predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy dochádza k spracovaniu osobných údajov tretích osôb, t.j. tretích fyzických osôb, ktorých osobné údaje sa spracúvajú v informačných systémoch Objednávateľa (1 ISVS_11427 Smart manažment platforma mesta Levoča, 2 AS: Integrácia mesta Levoča na data.gov.sk as_63205 a Publikovanie otvorených údajov mesta Levoča as_62977; ISVS_9955 Korwin), Poskytovateľ berie na vedomie, že tieto osobné údaje môže spracúvať, v súlade s ustanovením § 36 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), len na základe pokynov Objednávateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov. V súlade s ustanovením § 79 zákona o ochrane osobných údajov týmto Objednávateľ zaväzuje Poskytovateľa, resp. všetky fyzické osoby, ktoré pre neho vykonávajú činnosť v zmysle tejto Zmluvy, mlčanlivosťou o osobných údajoch, s ktorými príde do styku, táto povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy. Výnimky z povinnosti mlčanlivosti podľa predchádzajúcej vety ustanovujú ods. 3 a 4 § 79 zákona o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ je osobou konajúcou za Objednávateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov. Poskytovateľ nie je sprostredkovateľom v zmysle § 34 zákona o ochrane osobných údajov.

14.2. Spracovanie osobných údajov pod dohľadom Objednávateľa v pozícii prevádzkovateľa osobných údajov podľa článku 14 bod 14.1. Zmluvy redukuje na nevyhnutné spracovateľské operácie, predovšetkým nevyhnutné servisné a podporné činnosti, nevyhnutné prenášania osobných údajov, nevyhnutné kopírovanie osobných údajov, nevyhnutné opravy osobných údajov a nevyhnutné ukladanie (uchovávanie)

osobných údajov. Poskytovateľ nesmie osobné údaje, s ktorými príde do styku, v nijakej forme prenášať mimo priestoru povoleného Objednávateľom v pozícii prevádzkovateľa osobných údajov. Pri prenášaní osobných údajov v rámci priestoru povoleného Objednávateľom v pozícii prevádzkovateľa osobných údajov je Poskytovateľ zodpovedný za ochranu osobných údajov a za ich bezodkladné odstránenie z prenosných médií. Pri prenose osobných údajov cez dátové siete Poskytovateľ zodpovedá za bezpečnosť takéhoto prenosu. Poskytovateľ nesmie osobné údaje poskytnúť žiadnemu príjemcovi, ani ich zverejniť. Poskytovateľ je povinný po skončení spracovania podľa článku 14 bod 14.1 Zmluvy osobné údaje vymazať.

14.3. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“) – sektor Verejná správa – podsektor Informačné systémy verejnej správy.

14.4. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade, že sa naplní ustanovenie § 19 ods. 2 zákona o kybernetickej bezpečnosti v priebehu trvania Zmluvy, uzatvoriť s Objednávateľom ako prevádzkovateľom základnej služby zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.

Článok 15 – Záverečné ustanovenia

15.1. Obmedzenia, vývoj, rozšírenia a ďalšie podstatné zmeny touto Zmluvou deklarovaného vzťahu, ktoré vzniknú dodatočne, musia byť vyhotovené ako dodatok tejto Zmluvy v písomnej forme a obojstranne podpísané oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

15.2. Zmluvné vzťahy, neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a súvisiacimi predpismi platnými v Slovenskej republike.

15.3. V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v

dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Pod zhodou v dobrom sa rozumie zvolanie stretnutia na úrovni osôb oprávnených konať na účely Zmluvy. Právo zvolať toto stretnutie majú obe strany, a to písomne. Po doručení návrhu zvolania sa stretnutie musí uskutočniť do troch dní, ak sa obe Zmluvné strany nedohodnú inak.

15.4. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel, na ktorý Zmluvné strany túto Zmluvu uzatvorili; to sa nevzťahuje na prípady, ak sa neplatným stane ustanovenie, ktoré tvorí podstatnú náležitosť Zmluvy.

15.5. Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu, a že nebola uzatvorená v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok.

15.6. Nadpisy v Zmluve slúžia iba k jej prehľadnosti a neberú sa do úvahy pri výklade Zmluvy, rovnako sa nepovažujú ani za definície, zmeny alebo za vysvetlivky jednotlivých zmluvných ustanovení.

15.7. Zmluva alebo jej časť alebo ktorékoľvek jej ustanovenie môžu byť zmenené, doplnené alebo inak modifikované Zmluvnými stranami výlučne v písomnej forme dodatkom k tejto Zmluve s riadnymi podpismi oboch Zmluvných strán, ktorý bude tvoriť jej neoddeliteľnú súčasť.

15.8. Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, jej obsah bez pripomienok odsúhlasili a na znak súhlasu so vstupom do práv a povinností, ktoré pre každú zo Zmluvných strán zo Zmluvy vyplývajú, podpísali.

15.9. Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre Objednávateľa a dva pre Poskytovateľa.

Článok 16 – Prílohy Zmluvy

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Popis informačného systému (IS)/aplikácie/platformy

Príloha č. 2: Definovanie poskytovaných služieb

Príloha č. 3: Definovanie podmienok poskytovania služby

Príloha č. 4: Zmenové konanie

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 6: Zoznam externých a interných expertov

Príloha č. 7: Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Levoči dňa 29.07.2024

V Žiline dňa 29.07.2024

.....
Ing. Miroslav Vilkovský, MBA
primátor



.....
Ing. Mário Hronek
konateľ
Cyberma Systems s.r.o.
Košického 14, 851 01 Bratislava
IČO: 36396222, IČ DPH: SK2020105428
Pobočka Žilina
Bratislavská 29, 010 01 Žilina

MA

3

091