

SERVISNÁ ZMLUVA

na zabezpečenie služieb súvisiacich s obnovou HW a SW maintenance

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)

(ďalej len „**Zmluva**“)

Objednávateľ: **Trnavský samosprávny kraj**
Sídlo: Starohájska 10, P.O.BOX 128, 917 01 Trnava
Štatutárny orgán: Ing. Tibor Mikuš, PhD., predseda
IČO: 37 836 901
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: **DATALAN, a.s.**
Sídlo: Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Ľuboš Petřík, člen predstavenstva
Zapísaný: Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,
odd. Sa. vl.č. 2704/B
IČO: 35810734
IČ DPH: SK2020259175
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.
Číslo účtu: 2362610657 / 0200

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ môžu byť ďalej spolu označovaní ako „**Zmluvná strana**“ a individuálne ako „**Zmluvné strany**“.)

sa dohodli na nasledovnom:

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

- 1.1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania servisných služieb potrebných na zabezpečenie všeobecnej použiteľnosti elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja, ktoré sú výsledkom projektu:

„Elektronizácia služieb Trnavského samosprávneho kraja“ realizovaného v rámci Operačného programu informatizácia spoločnosti (ďalej len ako „projekt“) tak, aby tieto elektronické služby (e-gov služby) boli udržateľné najmenej po dobu piatich rokov od ukončenia projektu, ako aj súladné s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a požiadavkami na informačné systémy verejnej správy.

- 1.2. V rámci projektu bola dňa 16.01.2012 uzatvorená Zmluva o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja (ďalej len „**ZoD**“), predmetom ktorej bola dodávka a implementácia integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja (ďalej len „**IIS VUC TT**“), rovnako aj dodávka HW a SW infraštruktúry pre potreby prevádzkovania elektronických služieb. HW a SW komponenty (vybavenie) boli nainštalované a zaintegrované do existujúcej IKT infraštruktúry, a stali sa jej neoddeliteľnou súčasťou využívajúcou zdroje, ktoré neboli predmetom obstarania v rámci projektu. Pre zabezpečenie konzistentnosti prostredia a plynulej prevádzky celej IKT infraštruktúry ako celku je potrebné zabezpečiť aj servisné služby HW a SW komponentov.

Článok 2 – Definície

- 2.1. **Človekoden alebo tiež ČD** - je mernou jednotkou pre fakturáciu služieb Poskytovateľa. Jeden deň predstavuje osem (8) človekohodín počas pracovných dní v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod., pričom sa započítava každá aj začatá hodina.
- 2.2. **Človekohodina alebo tiež ČH** - je základnou mernou jednotkou pre fakturáciu služieb Poskytovateľa. Jedna človekohodina predstavuje jednu odpracovanú hodinu počas pracovného dňa, pričom sa započítava každá aj začatá hodina.
- 2.3. **HW infraštruktúra**
Hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
- 2.4. **HW komponent**
Pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
- 2.5. **SW infraštruktúra**
Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IIS VUC TT.
- 2.6. **SW komponent**
Pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného IIS VUC TT, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaný.
- 2.7. **SW modul**
Pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IIS VUC TT, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
- 2.8. **Funkcia SW modulu**
Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IIS VUC TT.
- 2.9. **SW produkty 3. strán**
Pod pojmom SW produkt 3. strany sa rozumie SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.

Programové vybavenie, ktoré bolo vytvorené subdodávateľsky v rámci Zmluvy o dielo, nie je považované za SW komponent 3. strany.

2.10. **Požiadavka**

Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto Zmluvy.

2.11. **Problém**

Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IIS VÚC TT, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

2.12. **Konzultácia**

Konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek.

2.13. **Dotaz**

Dotaz je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto Zmluvou.

2.14. **Reakčná doba**

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa do Elektronického systému pre správu požiadaviek). Reakčná doba závisí od USP a typu požiadavky podľa tejto Zmluvy.

2.15. **Doba neutralizácie problému**

Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom tejto Zmluvy. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

2.16. **Elektronický systém pre správu požiadaviek**

Elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „**ESSP**“) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

2.17. **Tretia strana** – je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nie je Poskytovateľom ani Objednávateľom podľa tejto Zmluvy.

2.18. **Vzdialené pripojenie** – diaľkový prenos dát za účelom plnenia servisných povinností podľa tejto Zmluvy

2.19. **Úroveň spracovania požiadaviek** - Úroveň spracovania požiadaviek (ďalej len „**USP**“) je reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa a určuje sa na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovní. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď Poskytovateľ úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP Poskytovateľa. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

2.20. **Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ - je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Článok 3 – Predmet Zmluvy

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby, ktorých detailná špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisné služby**“).

- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi v rámci predplatených Servisných služieb podľa bodu 3.1 tohto článku Zmluvy aj plnenie, využiteľné vo vzťahu k celej infraštruktúre Objednávateľa, a to v rozsahu 10 Ľlovekohodín mesačne (ďalej len „**Iné plnenie**“). Ich obsah bude definovaný na základe písomnej dohody Zmluvných strán. Počet predplatených hodín v časti Iné plnenie vyjadruje objem prác v Ľlovekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci. Predplatené a nevyužívané Ľlovekohodiny sa prenášajú medzi mesiacmi v rámci trvania Zmluvy maximálne vo výške 100% z predplateného mesačného objemu Ľlovekohodín.

Článok 4 – Postup pri riešení problémov a požiadaviek

- 4.1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese <https://jira.datalan.sk> alebo e-mailom na adresu: **TTSKservis@datalan.sk**. Uskutočniť takéto hlásenie môže oprávnená osoba Objednávateľa podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému.
- 4.2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje stanoveného pracovníka Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.
- 4.3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlasené problémy riešia oprávnení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
- 4.4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 5), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
- 4.5. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky (Príloha č. 6), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 5 tejto Zmluvy (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.
- 4.6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky podľa Prílohy č. 2. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.
- 4.7. Obidve strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:

- 4.7.1. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 6) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP, čo sa považuje automaticky za akceptovanie.
- 4.7.2. ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
- a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto Zmluva nevzťahuje a zároveň odporučí postup vyriešenia vzniknutého problému, ak je to z pozície znalosti charakteru SW produktov tretích strán možné,
 - b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobených napadnutím systému z vonku,
 - e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie problému nie je predmetom tejto Zmluvy a ani sa na jeho riešení nedohodli,
 - g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

Článok 5 – Miesto poskytovania Servisných služieb

- 5.1. Miestom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy je primárne sídlo Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok 6 – Cena a platobné podmienky

- 6.1. Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto Zmluvy uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi mesačným paušálnym poplatkom vo výške 1/6 ceny celkom podľa bodu 6.3 Zmluvy, čo predstavuje sumu: 8.050,- € bez DPH (slovom: osemtisícpäťdesiat eur) za Servisné služby podľa podľa čl. 3 bod. 3.1 Zmluvy. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
- 6.2. Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v Človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb.
- 6.3. Cena celkom za Servisné služby počas trvania tejto Zmluvy predstavuje sumu 48.300,- € bez DPH (štyridsaťosemtisícristo eur).
- 6.4. Faktúry budú vyhotovené v štyroch (4) rovnopisoch v slovenskom jazyku. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.5. Prílohou faktúry musí byť písomný akceptačný protokol k fakturovanému plneniu, podpísaný projektovým manažérom alebo inou príslušnou osobou alebo ktorý sa považuje za podpísaný podľa Zmluvy, ak Zmluva neustanovuje inak.
- 6.6. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť v deň jej doručenia Objednávateľovi. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhrádza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 6.7. V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené Objednávateľovi všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry Poskytovateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptovaniu Objednávateľom. V prípade vrátenia faktúry neplynie lehota splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

Článok 7 - Autorské práva

- 7.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ príslušné právne predpisy neustanovia inak, výsledky činnosti Poskytovateľa podľa Zmluvy nebudú predmetom práva duševného vlastníctva. Ak v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky výsledok činnosti Poskytovateľa podľa Zmluvy bude chránený ako autorské dielo alebo iný predmet duševného vlastníctva, momentom prevzatia služby Poskytovateľ poskytuje výhradne Objednávateľovi v neobmedzenom rozsahu súhlas na akékoľvek všeobecne záväznými právnymi predpismi vymedzené dovolené použitie tohto autorského diela po dobu trvania autorských práv (ďalej len „**autorská licencia**“). Odplata za poskytnutie autorskej licencie bude zahrnutá v cene danej služby. Objednávateľ v rozsahu autorskej licencie je oprávnený udeliť tretím osobám sublicenciu, ako aj postúpiť ich na tretiu osobu. Za nároky tretích osôb z dôvodu prevodu licenčných práv na Objednávateľa zodpovedá Poskytovateľ.
- 7.2. Na Softvérové produkty tretích strán, ktoré sú dostupné na trhu ako tzv. štandardný SW (resp. aj tzv. krabicový SW - ako napr. systémový SW, operačný SW a pod.), a ktorý nebol vytvorený na základe tejto Zmluvy pre Objednávateľa sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Zmluvy.

Článok 8 – Zodpovednosť za škodu, zodpovednosť za vady a sankcie

- 8.1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 8.2. Zodpovednosť za škodu vzniknutú Zmluvným stranám sa bude posudzovať podľa ust. § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Poskytovateľ zodpovedá za všetky škody spôsobené jeho porušením tejto Zmluvy a zaväzuje sa nahradiť ich Objednávateľovi.
- 8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v rámci zodpovednosti Poskytovateľa za škodu spôsobenú Objednávateľovi pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy budú predmetom náhrady výlučne škody skutočné a priame. Predmetom náhrady škody nebudú žiadne škody následné, náhodné či nepriame, ako napr. ušlý zisk, nerealizovaný výnos či úspora.
- 8.4. V prípade omeškania Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 50,00 EUR za každý deň omeškania, celkovo však maximálne do 100% výšky mesačného paušálu.
- 8.5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry o viac ako 30 dní po dni jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania za každý začatý deň omeškania v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 8.6. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.
- 8.7. Nárok oprávnenej strany na zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy nevzniká v prípadoch, ak k porušeniu zmluvnej povinnosti povinnej strany zabezpečenej zmluvnou pokutou došlo v dôsledku vyššej moci, alebo skutočností pričítateľných oprávnenej Zmluvnej strane.

Článok 9 – Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 9.1. Poskytovateľ je povinný pri plnení Zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od Poskytovateľa požadovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení Zmluvy všetky všeobecne záväzné právne predpisy.

- 9.2. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému - ESSP.
- 9.3. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 8 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 9.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
- 9.5. V prípade, ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností tejto Zmluvy využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.
- 9.6. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci Poskytovateľ DATALAN a.s., IČO: 35810734. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený menovať projektového manažéra Poskytovateľa, vykonáva fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy.
- 9.7. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. V prípade ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, podmienku podľa predchádzajúcej vety musia splniť všetky tieto subjekty.
- 9.8. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky a problémy v zmysle tejto Zmluvy.
- 9.9. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
- 9.10. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) požadovaného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby podľa tejto Zmluvy.
- 9.11. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto Zmluvy, sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.
- 9.12. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 8 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a návrhom spôsobu ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete ani po uplynutí lehoty 10 dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa na podpísanie „Pracovného výkazu o vykonaných službách“, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 10 – Subdodávky

- 10.1. Ak má Poskytovateľ v úmysle zadať plnenie podľa tejto Zmluvy alebo jeho časť ďalším čiastkovým Poskytovateľom (ďalej len „**subdodávateľ**“), môže tak urobiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby Zmluvu plnil sám.
- 10.2. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto Zmluvy subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu Zmluvy, tvorí ich zoznam Prílohu č. 9 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je

oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 9 tejto Zmluvy, a to bezodkladne.

- 10.3. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.

Článok 11 - Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

- 11.1. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážky predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 11.2. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za porušenie Zmluvy, ak je nesplnenie jej povinností spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 11.3. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu stoosemdesiat (180) dní, nehladiac na predĺženie lehoty na splnenie Zmluvy, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť.
- 11.4. Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolností vylučujúcej zodpovednosť.
- 11.5. V prípade, že sa vyskytnú prekážky, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia Zmluvy v tomto bode nedopustila.

Článok 12 - Ochrana informácií

- 12.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom preukázanie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sa taktiež zavazujú, že dôverné informácie sprístupnia len tým zamestnancom alebo zástupcom, ktorí k nim musia mať prístup, pretože to vyžaduje plnenie tejto Zmluvy, a ktorí sú povinní chrániť ich pred neoprávneným zverejnením. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií u svojich zamestnancov, zástupcov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 12.2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú obe Zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 12.3. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo Zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej plnenia (najmä informácie o právach a povinnostiach strán ako i informácie o cenách), ktoré sa týkajú niektorej zo Zmluvných strán (najmä jej obchodné tajomstvo, informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) informácie pre nakladanie s ktorými je ustanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia

(predovšetkým telekomunikačné tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, služobné tajomstvo).

- 12.4. Za dôverné sa považujú aj také informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo Zmluvných strán označené.
- 12.5. Za dôverné informácie sa nepovažujú:
 - a. informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany, ďalej
 - b. informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo na druhej Zmluvnej strane, pokiaľ je Zmluvná strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
 - c. informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
 - d. informácie, ktoré je potrebné zverejniť na základe osobitných právnych predpisov.

Článok 13 - Ochrana osobných údajov

- 13.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v IIS VUC TT.
- 13.2. Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvané v IIS VUC TT a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 13.3. Objednávateľ týmto poveruje Poskytovateľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov v rozsahu a na účely plnenia povinností vyplývajúcich Objednávateľovi z tejto Zmluvy. Objednávateľ udeľuje práva vyplývajúce Poskytovateľovi z tohto bodu Zmluvy bezodplatne.
- 13.4. Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
- 13.5. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením svojich práv a povinností podľa tejto Zmluvy zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa spracovanie poskytnutých osobných údajov, a to v súlade s jeho pokynmi a za podmienok stanovených v tejto Zmluve. Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.
- 13.6. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch spracúvaných podľa poverenia a to aj po ukončení ich spracúvania. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý zamestnanec Poskytovateľa alebo iná osoba, ktorá plní Zmluvu v mene Poskytovateľa, ktorý/á príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel ich spracúvania.
- 13.7. Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy.
- 13.8. Poskytovateľ je oprávnený začať so spracovaním osobných údajov v mene Objednávateľa dňom účinnosti Zmluvy.

Článok 14 – Jazyk zmluvy a komunikácia

- 14.1. Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov.
- 14.2. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe Zmluvy, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 14.3. Dokumenty odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v tejto Zmluve alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačený poštou alebo tretí deň odo dňa jej uloženia na pošte, aj keď sa druhá zmluvná strana o uložení nedozvedela.
- 14.4. Kontaktné osoby pre písomnú komunikáciu Zmluvných strán spolu s ich kontaktnými údajmi sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 14.5. Jazyk Zmluvy a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a tretími osobami je slovenský jazyk.

Článok 15 - Ukončenie Zmluvy

- 15.1. Táto Zmluva môže byť skončená písomnou dohodou Zmluvných strán alebo odstúpením zo strany tej Zmluvnej strany, ktorej to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a výlučne z dôvodov, ktoré stanovuje zákon (najmä podľa § 19 Zákona o verejnom obstarávaní) alebo táto Zmluva.
- 15.2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pre podstatné porušenie Zmluvy najmä v prípade, že:
 - Poskytovateľ je z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením podľa tejto Zmluvy alebo jeho jednotlivjej časti o viac ako 60 dní,
 - Servisné služby podľa tejto Zmluvy nebudú z dôvodov výlučne na strane Poskytovateľa poskytnuté riadne a Poskytovateľ neodstráni vady spôsobom a v lehotách dohodnutých v tejto Zmluve.
- 15.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 45 dní po písomnom upozornení zo strany Poskytovateľ
- 15.4. Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia nedôjde ani v primeranej lehote na plnenie, poskytnutej v písomnom upozornení na porušenie povinnosti a jeho následky, v trvaní najmenej 45 dní.
- 15.5. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa ochrany informácií, voľby práva a riešenia sporov.
- 15.6. Odstúpením od Zmluvy niektoré zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 15.7. V prípade podstatného porušenia Zmluvy Poskytovateľom podľa ods. 15.2 tohto článku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený vykonať zmenu Zmluvy spočívajúcu v zmene osoby Poskytovateľa, a to nahradením pôvodného Poskytovateľa (ďalej len „**pôvodný Poskytovateľ**“) novým Poskytovateľom v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní. Zmenu v osobe Poskytovateľa je Objednávateľ oprávnený vykonať vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve, uzatvoreného medzi Objednávateľom a subjektom, ktorý ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet

zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo Verejnom obstarávaní a umiestnil sa na ďalšom mieste v poradí v rámci Verejného obstarávania (ďalej len „**nový Poskytovateľ**“). Ustanovenia článku 9 ods. 9.7 a článku 10 tým nie sú dotknuté. Na vysporiadanie plnení medzi pôvodným Poskytovateľom a Objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia ods. 15.6 tohto článku Zmluvy. Na vysporiadanie plnení medzi novým Poskytovateľom a Objednávateľom sa dodatkom vykonajú primerané úpravy Zmluvy (najmä ustanovenia článku 6 ods. 6.3 a článku 9 ods. 9.6 Zmluvy, Prílohy č. 3 až 9).

- 15.8. Pôvodný Poskytovateľ je povinný za účelom zmeny Zmluvy podľa ods. 15.7. tohto článku Zmluvy poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie Zmluvy do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody, a to najneskôr do 5 pracovných dní od výzvy Objednávateľa.
- 15.9. V prípade omeškania pôvodného Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa ods. 15.8. tohto článku Zmluvy (neposkytnutie súčinnosti) vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany pôvodného Poskytovateľa vo výške 50 EUR (slovom „päťdesiat eur“), najviac však do sumy 100% mesačného paušálu. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

Článok 16 - Záverečné ustanovenia

- 16.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom, ktorý nasleduje po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií).
- 16.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na obdobie 6 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 16.3. Zmluvu možno meniť iba písomným dodatkom podpísaným oboma Zmluvnými stranami, ak nie je ustanovené inak.
- 16.4. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých po dvoch obdrží každá Zmluvná strana.
- 16.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1: Opis predmetu zmluvy
 - Príloha č. 2: Úroveň servisnej podpory
 - Príloha č. 3: Oprávnené osoby
 - Príloha č. 4: Systém ESSP
 - Príloha č. 5: Formulár o poskytnutí služieb
 - Príloha č. 6: Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky
 - Príloha č. 7: Štruktúrovaný rozpočet
 - Príloha č. 8: Pracovný výkaz o vykonaných službách
 - Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov
- 16.6. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia, za ktorých Zmluvné strany túto Zmluvu uzatvorili, zostávajú platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel Zmluvy.
- 16.7. Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto Zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy, alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom a tam kde to vyplýva

z príslušných právnych predpisov aj Autorským zákonom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 16.8. Zmluvné strany po prečítaní Zmluvy vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria jej súčasť, že ju podpisujú bez nátlaku a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Obsah tejto Zmluvy predstavuje skutočnú a slobodnú vôľu Zmluvných strán.

V Trnave dňa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

v.r.Ing. Tibor Mikuš, PhD.
predseda

v.r.Ing. Ľuboš Petřík
člen predstavenstva DATALAN a.s

.....

.....