

**Zmluva o poskytovaní služieb údržby a rozvoja
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)**

ZMLUVNÉ STRANY:

Objednávateľ: Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky

Sídlo: Hlboká cesta 2, 811 04 Bratislava 37
Zastúpený: Ing. Milan Kováč, generálny riaditeľ SBPI
IČO: 00699021
DIČ: [REDACTED]
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Číslo účtu [REDACTED]
Banka [REDACTED]

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: DWC Slovakia a.s.
Sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
Zastúpený: Ing. Peter Axamít, predseda predstavenstva
IČO: 35 918 501
DIČ: 2021942307
IČ DPH: SK2021942307
Číslo účtu [REDACTED]
Banka [REDACTED]
Zapísaná v: Obch. reg. OS Ba I., oddiel: Sa, vložka č. 4134/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej aj ako „zmluvné strany“)

PREAMBULA

1. Dňa 6.10.2015 uzavrel Objednávateľ s Ministerstvom financií Slovenskej republiky Sublicenčnú zmluvu č. 2015173202, predmetom ktorej je aj nevýhradný súhlas modifikovať, spracovávať alebo upravovať Dokumentačný systém zabezpečujúci elektronické spracovanie spisov – Modul Automatizovaná správa registratúry (ďalej len „autorské dielo“) vytvorený pre potreby Ministerstva financií Slovenskej republiky. Úpravou a modifikáciou autorského diela podľa požiadaviek Objednávateľa bol vytvorený „Elektronický informačný systém pre správu registratúry“ (ďalej iba „ESSR“) na softvérovej platforme „Fabasoft“ a zabezpečené užívateľské oprávnenia na používanie ESSR pre zamestnancov Objednávateľa.
2. Cieľom tejto zmluvy je úprava poskytovania služieb na zabezpečenie bezporuchovej prevádzky, údržby a rozvoja ESSR.

ČI.1 VYSVETLENIE POJMOV

- 1.1. **ESSR** je elektronický informačný systém pre správu registratúry vytvorený na softvérovej platforme Fabasoft. ESSR je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.
- 1.2. Služba **Hot-Line** predstavuje poskytovanie prvoúrovňovej podpory a doplňujúcich informácií Objednávateľovi pri využívaní ESSR telefonicky alebo prostredníctvom ServiceDesku Poskytovateľa.
- 1.3. **Projektová podpora** znamená zabezpečenie koordinácie všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov, požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
- 1.4. Službou **Servisný zásah** sa rozumejú služby Poskytovateľa, ktoré vedú k lokalizácii a odstráneniu chybových stavov nahlásených Objednávateľom.
- 1.5. Službou **Profylaktika aplikačnej vrstvy** sa rozumie správa a údržba serverov, systémového softvéru a systému ESSR. Tieto činnosti sú vykonávané pravidelne počas bežnej prevádzky pomocou povoleného vzdialeného prístupu k ESSR s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu.
- 1.6. Službou **Rozvoj a rozšírenie** ESSR sa rozumejú komplexné analytické a programátorské služby vedúce k ďalšiemu rozvoju, rozširovaniu, úpravám, integrácii a update ESSR. Prostredníctvom tejto služby je možné realizovať aj odbornú činnosť poskytovateľa týkajúcu sa legislatívneho updatu, vývoj aplikácií alebo doplnkových modulov a ich implementáciu na základe špecifikácií, ktoré doplnia pôvodnú špecifikáciu ESSR z hľadiska jeho komplexnosti a funkčnosti.
- 1.7. **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (cez ServiceDesk/emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 1.8. **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti ESSR vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa.
- 1.9. **Doba trvalého vyriešenia** je čas od okamihu nahlásenia chyby kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie chyby.
- 1.10. **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod SEČ s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov v Slovenskej republike.

1.11. Jeden **človekoden** znamená 8 pracovných hodín.

1.12. Jedna **človekohodina** (ďalej iba "ČH") je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti odborných činností na strane Poskytovateľa. Vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

ČI. 2 PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať v období od 1.9.2017 do 31.12.2017 pre Objednávateľa služby a plnenia spojené s údržbou a rozvojom informačného systému ESSR na platforme Fabasoft (ďalej len „služby“) a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v článku 4 tejto zmluvy. Predmet zmluvy zahŕňa nasledovné služby:

- 2.1.1. Hot-Line
- 2.1.2. Profylaktika aplikačnej vrstvy
- 2.1.3. Servisný zásah
- 2.1.4. Rozvoj a rozšírenie

2.2. Služby uvedené v ods. 2.1 tejto zmluvy môžu zadávať len oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb Objednávateľa je uvedený v prílohe č.1 tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený zmeniť oprávnenú osobu Objednávateľa na základe písomného oznámenia zmeny adresovaného Poskytovateľovi. Zmena je účinná odo dňa jej písomného oznámenia Poskytovateľovi, bez potreby uzatvárania dodatku k tejto zmluve.

ČI. 3 ROZSAH A PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

3.1. Služby podľa bodu 2.1.1 sú poskytované v pracovných dňoch s časovou dostupnosťou od 08:00 do 16.00 h SEČ na telefónnych číslach: +421 2 321417 60, +421 903 410 104. V prípade, že požiadavku Objednávateľa nie je možné riešiť telefonickou konzultáciou v iných časoch, ako počas stanovenej časovej dostupnosti, požiadavky Objednávateľ zasiela Poskytovateľovi prioritne cez ServiceDesk alebo na email podpora@dwcslovakia.sk.

- 3.1.1. Základné činnosti poskytované v rámci služby Hot-Line podľa bodu 2.1.1.:
- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností ServiceDesku,
 - vedenie evidencie nahlásených incidentov,
 - reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení,
 - prevádzka Hot-line strediska,
 - zber a evidencia chýb,
 - identifikácia problému, jeho analýza a návrh riešenia,
 - poskytovanie konzultácií o chybách/incidentoch,
 - poskytovanie mailového hot-line vyškoleným zamestnancom,
 - riešenie eskalácií,
 - poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,

- informovanie Objednávateľa o poskytnutom riešení v prípade kritických/ normálnych/ nízkych chýb/incidentov v stanovenom čase,
- informovanie Objednávateľa o výsledku servisného zásahu.

3.1.2. Túto službu sú oprávnené využívať len kontaktné osoby Objednávateľa, ktoré oznámi prostredníctvom emailu oprávnená osoba Objednávateľa. Každú zmenu v zozname kontaktných osôb môže vykonať len oprávnená osoba Objednávateľa.

3.2. Služby podľa bodov 2.1.2. a 2.1.3 sú poskytované za účelom zabezpečenia nepretržitej funkčnosti a prevádzky ESSR na infraštruktúre a technických prostriedkoch Objednávateľa.

3.2.1. Základné činnosti poskytované v rámci Profylaktiky aplikačnej vrstvy podľa bodu 2.1.2:

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania chýb/incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola zaplnenosti diskového priestoru
- kontrola logov
- performance jednotlivých serverov (vyťaženosť)
- uvoľnenie dočasných súborov- Temp
- optimalizácia a defragmentácia systému
- kontrola prostredia, v ktorom je ESSR nasadený,
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti- administrátorskej a používateľskej,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému) ,
- predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných činnostiach (príloha č.3),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- monitorovanie aplikácie.

Do tejto služby nespadá správa prostriedkov, ktoré sú výlučne v správe dátového centra (Datacentrum Kopčianska- gCloud): tzn. licencie operačných systémov, licencie databázových systémov, zálohovací systém a zálohovanie systému ESSR, zdroje hardvérového a softvérového vybavenia (procesory, pamäte RAM, diskové oblasti, sieťová topológia, virtualizačná platforma).

3.2.2. Základné činnosti poskytované v rámci služby Servisný zásah podľa bodu 2.1.3:

- identifikácia problému, jeho analýza a samotné riešenie,
- o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať objednávateľa

Pre poskytovanie služieb a servisné zásahy sú zmluvnými stranami dohodnuté nasledovné kategórie chýb pre produkčné prostredie ESSR:

- **Kritická chyba.** Problém tohto charakteru je spôsobený takým výpadkom systému ESSR alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho systému ESSR, ktorého následkom:
 - a) produktívny systém ESSR nie je k dispozícii,
 - b) základné procesy objednávateľa sú vážne narušené. Problém zároveň nie je možné obísť pomocou náhradného riešenia alebo Zákazníkom schváleného náhradného postupu,
 - c) produktívny systém ESSR alebo jeho súčasti (jednotlivé moduly) sú neprístupné pre používateľov.
 - **Nekritická chyba.** Za nekritické sa považujú chyby, ktoré majú vplyv na vznik problémov pri bežnom užívaní alebo prevádzkovaní ESSR, narušujú jeho bežné fungovanie, použitie vadnej funkcie si nevyžaduje momentálne prevádzkovú potrebu Objednávateľa, prevádzková činnosť Objednávateľa je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi.
 - **Normálna chyba.** Za normálne sa považujú formálne chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu systému, nenarušujú prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod ESSR.
- 3.2.3. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi skutočnosť, že sa vyskytla chyba v ESSR bez zbytočného odkladu. Za riadne oznámenie chyby sa považuje, ak Objednávateľ v oznámení špecifikuje povahu chyby a to, ako sa prejavuje. Ak špecifikácia chyby v oznámení nie je dostatočná, Poskytovateľ požiada Objednávateľa o dodatočné informácie, ktoré mu je Objednávateľ povinný poskytnúť bez zbytočného odkladu.
- 3.2.4. Objednávateľ môže nahlasovať chyby nepretržite prostredníctvom aplikácie Poskytovateľa „ServiceDesk“ a v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na emailovú adresu podpora@dwcslovakia.sk. Lehoty na potvrdenie a vyriešenie chýb plynú počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 SEČ. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie nahlásenej chyby a potvrdiť úroveň jej kategórie v zmysle bodu 3.2.2 tohto článku zmluvy, ktorú určí Objednávateľ. Pokiaľ sa zmluvné strany v prípade rozdielnosti nedohodnú v primeranej lehote na úrovni kategórie chyby, platí tá úroveň, ktorú určil Objednávateľ pri nahlásení chyby. Za potvrdenie chyby a jej kategórie sa považuje potvrdenie cez ServiceDesk alebo e-mailová správa o prijatí nahlásenej chyby a potvrdení jej kategórie zaslaná Poskytovateľom oprávnenej osobe Objednávateľa.

3.2.5. Pre jednotlivé kategórie chýb produkčného prostredia ESSR sú dohodnuté nasledovné reakčné doby:

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	16 hod
Nekritická	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	32 hod
	Doba trvalého vyriešenia	7 dní
Normálna	Doba odozvy	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	48 hod
	Doba trvalého vyriešenia	14 dní

3.3. Služby podľa bodu 2.1.4. sú poskytované na mesačnej báze v rozsahu 100 ČH predplatených v mesačnom paušále podľa bodu 4.3 tejto zmluvy na základe písomnej objednávky Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ popíše špecifikácie požadovaných zmien. Nevyužitý ČH je možné prenášať a kumulovať do ďalších mesiacov v rámci trvania zmluvy. Prípadné prekročenie týchto hodín musí byť zo strany Poskytovateľa vopred písomne avizované. Ak Objednávateľ uzná oprávnenosť prekročenia uvedených hodín, túto skutočnosť písomne odsúhlasí oprávnená osoba Objednávateľa.

3.3.1. Základné činnosti poskytované v rámci služby Rozvoj a rozšírenie podľa bodu 2.1.4.:

- oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku; v požiadavke uvedie rámcovú špecifikáciu požadovaných zmien a navrhne termín splnenia,
- zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní od dňa doručenia požiadaviek na spoločnom rokovaní prerokujú a schvália rámcovú špecifikáciu požadovaných zmien a harmonogram splnenia, ktorý bude zahŕňať všetky činnosti (t.j. analytické, programátorské, implementačné). Špecifikácie, rozsah a termín plnenia zo strany Poskytovateľa musí byť odsúhlasený obidvomi zmluvnými stranami, v opačnom prípade nebude takáto objednávka realizovaná,
- Poskytovateľ zrealizuje požiadavku v súlade so schválenou špecifikáciou v dohodnutom rozsahu a termíne,

- Do činností, ktoré sa vykonávajú v rámci tejto služby patrí aj zapracovávanie legislatívnych zmien, školenia, ďalšie služby typu správa používateľov, správa číselníkov (zakladanie, aktualizovanie, konfigurácia), presuny agendy, implementácia zmien organizačnej štruktúry
- Oprávnená osoba Objednávateľa potvrdí prevzatie poskytnutej služby na Akceptačnom protokole (príloha č. 4).

ČI. 4 CENA

- 4.1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách a jeho vykonávacej vyhlášky v znení neskorších predpisov.
- 4.2. Cena za službu Hot-Line podľa bodu 2.1.1. tejto zmluvy poskytovaná v rozsahu a za podmienok podľa bodu 3.1. tejto zmluvy je dohodnutá vo výške 1.000 EUR bez DPH za kalendárny mesiac. Cena vrátane DPH 20% je vo výške 1.200 EUR za kalendárny mesiac, slovom tisícdeväťsto EUR.
- 4.3. Súhrnná cena za služby podľa bodov 2.1.2 a 2.1.3 poskytované v rozsahu a za podmienok podľa bodu 3.2 tejto zmluvy je dohodnutá vo výške 425 EUR bez DPH za kalendárny mesiac. Cena vrátane DPH 20% je vo výške 510 EUR za kalendárny mesiac, slovom päťstodesať EUR.
- 4.4. Súhrnná cena za 100 ČH služieb podľa bodu 2.1.4 Rozvoj a rozšírenie je 6.000 EUR bez DPH za kalendárny mesiac, ide o práce programátora, testera, analytika, návrhára riešenia, konzultanta, školiteľa alebo projektového manažéra podľa požiadaviek Objednávateľa. Cena vrátane DPH 20% je vo výške 7.200 EUR za kalendárny mesiac, resp. podľa reálneho plnenia v danom kalendárnom mesiaci, slovom sedemtisícdeväťsto EUR.
- 4.5. Celková cena za predmet plnenia podľa bodov 2.1.1. a 2.1.2 a 2.1.3 je dohodnutá vo výške 1.425 EUR bez DPH za kalendárny mesiac. Celková cena vrátane DPH 20% je vo výške 1.710 EUR, slovom tisícštyridsať EUR.

ČI. 5 PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Cenu za predmet tejto zmluvy uhradí Objednávateľ na základe faktúr vystavených Poskytovateľom. Faktúry budú mať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov.
- 5.2. Faktúra za predmet zmluvy podľa bodu 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3. a 2.1.4 tejto zmluvy vo výške podľa bodu 4.2. a 4.3. tejto zmluvy bude vystavená Poskytovateľom najskôr prvý deň v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom boli služby poskytované. Prílohou vystavenej faktúry bude Pracovný výkaz o vykonaných činnostiach (príloha č.3).

- 5.3. Autorské odmeny, licencie a všetky vedľajšie náklady spojené s poskytovaním služieb podľa bodu 2.1. tejto zmluvy sú zahrnuté v cene služieb (dopravné náklady, cestovné náhrady a pod.).
- 5.4. Objednávateľ uhradí faktúru Poskytovateľovi do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. Pre tento účel sa za deň úhrady faktúry považuje dátum vykonania úhrady na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre. .
- 5.5. Faktúra vystavovaná Poskytovateľom musí spĺňať náležitosti určené príslušnými právnymi predpismi, a musí byť vystavená v súlade s touto zmluvou, v opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru na prepracovanie, a to aj opakovane. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia prepracovanej faktúry Objednávateľovi.
- 5.6. Poskytovateľ nie je oprávnený požadovať zálohové platby a Objednávateľ za poskytnutý predmet tejto zmluvy preddavok neposkytuje.

ČI. 6 SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa v rámci tejto zmluvy poskytne tomuto potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - 6.1.1. Zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj ESSR.
 - 6.1.2. Umožní Poskytovateľovi monitoring ESSR a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí Objednávateľa.
 - 6.1.3. Zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry ESSR.
 - 6.1.4. Umožní Poskytovateľovi nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat ESSR na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Objednávateľa.
- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav ESSR, resp. riešenia incidentov.

ČI. 7 ZÁRUKA

- 7.1. Poskytovateľ zaručuje, že ESSR v čase nainštalovania zodpovedá špecifikáciám a popisom funkcií v zhode s dodanou dokumentáciou, zaručuje nezávadnosť ESSR z hľadiska výskytu vírusov a ďalej zaručuje, že dodaný systém neporušuje žiadne autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích strán. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že ESSR je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola s Poskytovateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie Objednávateľa v čase podpisu tejto zmluvy.

- 7.2. Záručná doba na každý dodaný programový produkt je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa protokolárneho prevzatia zo strany Objednávateľa.
- 7.3. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické aj programové), ktoré nie sú produktom Poskytovateľa, zmluvne špecifikované ako subdodávky, sa riadia všeobecnými obchodnými, dodacími a záručnými podmienkami sub-Poskytovateľov. Poskytovateľ ručí za to, že takéto produkty budú dodávané bez akýchkoľvek väd a právnych nedostatkov a nebudú v rozpore s touto zmluvou a Objednávateľ nebude z tohto dôvodu žiadnym spôsobom obmedzený. Poskytovateľ zároveň ručí za to, že pri dodaní čiastkových produktov sub-Poskytovateľmi podľa tohto bodu bude záručná doba na jednotlivé čiastkové produkty v trvaní minimálne 24 mesiacov.
- 7.4. Obmedzenie záruky:
- 7.4.1. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom ESSR spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 7.4.2. Poskytovateľ neručí za dokázané problémy a nedostatky spôsobené neodborným zaobchádzaním tretích strán s predmetmi dodávky podľa tejto zmluvy.
- 7.4.3. Poskytovateľ v rámci záruky neručí za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu Objednávateľa a tretích strán do dodaného produktu.

ČI. 8 ZMLUVNÉ POKUTY A ÚROK Z OMEŠKANIA

- 8.1. Pre zmluvné pokuty a úroky z omeškania platia ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 8.2. Za nedodržanie termínov deklarovanej reakčnej doby podľa ods. 3.2.5 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty nasledovne:
- 8.2.1. V prípade kritickej chyby vo výške 250 EUR a 0,1% za každú začatú hodinu omeškania z ceny podľa bodu 4.3. najviac však do výšky ceny podľa bodu 4.3.
- 8.2.2. V prípade nekritickej chyby vo výške 50 EUR a 0,1% za každú začatú hodinu omeškania z ceny podľa bodu 4.3. najviac však do výšky ceny podľa bodu 4.3.
- 8.2.3. V prípade normálnej chyby vo výške 0,05% za každú začatú hodinu omeškania z ceny podľa bodu 4.3. najviac však do výšky ceny podľa bodu 4.3.
- 8.3. Poskytovateľ je oprávnený účtovať Objednávateľovi úroky z omeškania platieb vo výške 0,05% z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania s úhradou.
- 8.4. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od doručenia druhej zmluvnej strane na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou.

- 8.5. Zaplacením zmluvnej pokuty sa zmluvná strana porušujúca povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy (zakladajúce nároky na zmluvnú pokutu) nezabavuje zodpovednosti za spôsobenú škodu a ani povinnosti túto nahradiť. Poškodená zmluvná strana má právo domáhať sa náhrady škody presahujúcej aj zmluvnú pokutu.
- 8.6. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť podľa čl. 6 tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav ESSR. Lehoty pre plnenia/činnosti Poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

ČI. 9 AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky autorské práva s autormi na základe podpísaných zmlúv o vytvorení, použití a šírení softvéru. Všetky autorské odmeny, zahrnuté v cene za predmet zmluvy zahŕňajú odmenu za akékoľvek šírenie, rozvoj a rozširovanie zhotoveného diela Poskytovateľom.
- 9.2. Poskytovateľ prehlasuje, že služby poskytované v zmysle čl. 2 zmluvy budú dodávané bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení zákona č. 125/2016 Z. z (ďalej len „Autorský zákon“).
- 9.3. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve ručí, že k jednotlivým plneniam zo zmluvy dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa
 - (a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo v časovo neobmedzenom rozsahu (najmenej však po dobu trvania právnej ochrany majetkových práv); a /alebo
 - (b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo v časovo neobmedzenom rozsahu (najmenej však po dobu trvania právnej ochrany majetkových práv).
- 9.4. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi, k vyššie uvedeným plneniam, ku ktorým Poskytovateľ má a/alebo vykonáva podľa písm. (b) ods. 9.3 tohto článku právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, právo na ich používanie v súlade a v rozsahu a spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi tretími stranami.
- 9.5. V prípade, že si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za alebo v mene Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek oprávnený nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkolvek súvislosti so zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - 9.5.1. Bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých,

vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom alebo tretími stranami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, alebo tretími stranami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom alebo tretími stranami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti.

- 9.5.2. Poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej strany.
- 9.5.3. Nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany, a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.

Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne Objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami Autorského zákona.

ČI. 10 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

10.1. Poskytovateľ sa pri plnení predmetu zmluvy zaväzuje:

- 10.1.1. Dodržiavať, zachovávať a rešpektovať okrem všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky aj všetky, Poskytovateľovi známe predpisy Objednávateľa ako aj predpisy o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a požiarnej ochrane.
- 10.1.2. Postupovať tak, aby nedošlo k žiadnej škode na zdraví (či už zamestnancov Poskytovateľa, alebo tretích osôb, vrátane pracovníkov Objednávateľa), na majetku, na prírode, ani na životnom prostredí. Objednávateľ nezodpovedá za pracovné, ani iné úrazy Poskytovateľa, zamestnancov Poskytovateľa, prípadne jeho subdodávateľov podieľajúcich sa na plnení predmetu Zmluvy, ku ktorým došlo v priestoroch Objednávateľa.
- 10.1.3. Aktualizovať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu dodaných softvérových produktov.
- 10.1.4. Zpracovávať všetky zmeny do dodaného ESSR v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, Poskytovateľ bude okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien.
- 10.1.5. Vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW. V prípade akejkoľvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu jestvujúceho HW alebo SW licencií tretích strán predloží návrh Objednávateľovi na schválenie.

- 10.1.6. Zachovať všetky dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Poskytovateľom (ním vedených údajov) od Objednávateľa na základe alebo akejkoľvek súvislosti so zmluvou. Takéto informácie môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením a pred vyzradením tretej strane. Na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014Z.z.
- 10.1.7. Zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, sub-Poskytovateľov ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so zmluvou.
- 10.1.8. Telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy. Formou písomne sa rozumie aj email.
- 10.1.9. Plniť jednotlivé časti predmetu zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré budú písomne oznámené alebo dohodnuté medzi zmluvnými stranami.
- 10.1.10. Poskytovateľ môže poveriť tretiu stranu plnením predmetu zmluvy, avšak zodpovedá za plnenie predmetu zmluvy v plnom rozsahu, tak akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov záruk a zodpovedností treťou stranou.
- 10.1.11. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy.
- 10.1.12. Na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
- 10.1.13. Poskytovateľ je na základe písomnej žiadosti Objednávateľa povinný poskytnúť súčinnosť pre zabezpečenie možnosti ESSR z obdobia účinnosti zmluvy aj po uplynutí účinnosti zmluvného vzťahu v nevyhnutne potrebnom rozsahu pre potreby Objednávateľa. Táto povinnosť však nevylučuje Poskytovateľovi nárok na odplatu za výkon pri poskytovaní súčinnosti po uplynutí zmluvného vzťahu.
- 10.2. Objednávateľ sa pri plnení predmetu zmluvy zaväzuje:
 - 10.2.1. Aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení predmetu zmluvy a poskytovať mu súčinnosť.
 - 10.2.2. Zabezpečiť prístup do potrebných priestorov a použitie všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii.

- 10.2.3. Poskytnúť primerané prostriedky diaľkového prístupu v súlade s platnými internými predpismi.
- 10.2.4. Vyvinúť všetko nevyhnutné úsilie na zabezpečenie súčinnosti všetkých zúčastnených strán a v prípade jej neposkytnutia bezodkladné doručenie zúčastnenej strane, ktorá neposkytuje súčinnosť potrebnú na plnenie tejto zmluvy, písomné upovedomenie/výzvu na bezodkladnú spoluprácu.
- 10.2.5. Zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy a prevádzku ESSR.
- 10.2.6. Zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie.
- 10.2.7. Ochraňovať skutočnosti oznámené Poskytovateľom, ktoré predstavujú jeho obchodné tajomstvo pred ich neoprávneným použitím, zneužitím alebo neoprávneným vyzradením tretej strane.

ČI. 11 OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Zmluvné strany nie sú oprávnené previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 11.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené dohodou. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.

ČI. 12 UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 12.1. Táto zmluva sa môže ukončiť nasledujúcimi spôsobmi:
 - 12.1.1. Uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená.
 - 12.1.2. Dohodou zmluvných strán.
 - 12.1.3. Písomnou výpoveďou.
 - 12.1.4. Odstúpením od zmluvy.
- 12.2. Každá zo zmluvných strán má právo ukončiť túto zmluvu písomnou výpoveďou. Výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená.
- 12.3. Objednávateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy:
 - 12.3.1. Ak na majetok Poskytovateľa bol podaný návrh na začatie konkurzného konania, bol vyhlásený konkurz, bol podaný návrh na otvorenie malého

konkurzu, bol podaný návrh na začatie reštrukturalizačného konania, bola povolená reštrukturalizácia, bol podaný návrh na zrušenie Poskytovateľa s likvidáciou alebo bez likvidácie, ak súd začal voči Poskytovateľovi konanie podľa § 68 ods. 6 Obchodného zákonníka, ak bolo voči Poskytovateľovi začaté exekučné konanie alebo iný výkon rozhodnutia.

12.3.2. Ak nebol predmet zmluvy dodaný včas a/alebo riadne.

12.3.3. V prípade podstatného porušenia, ktoré nastáva:

- a) ak Poskytovateľ koná v rozpore s čl. 10 tejto zmluvy,
- b) ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu z tejto zmluvy a k náprave nedôjde do 7 dní po uplynutí lehoty na splnenie tejto povinnosti.

12.4. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa písomne informovať o vzniku akejkoľvek skutočnosti podľa ods. 12.3.1 tohto článku, a to najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa, kedy sa Poskytovateľ o takej skutočnosti dozvedel.

12.5. Predčasné ukončenie zmluvného vzťahu nemá za následok právo Poskytovateľa na odplatu za plnenie akejkoľvek časti predmetu zmluvy a záväzok Objednávateľa uhradiť cenu za plnenie časti predmetu zmluvy do času predčasného ukončenia zmluvy. Ukončením tejto zmluvy nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na zmluvnú pokutu a náhradu škody. Ukončením tejto zmluvy nemá vplyv na licenciu udelenú v zmysle čl. 9 ods. 9.4 zmluvy.

ČI. 13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.9.2017 do 31.12.2017.

13.2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona 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.

13.3. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí uvedenej doby, na ktorú je zmluva uzatvorená.

13.4. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len so súhlasom oboch zmluvných strán. Všetky zmeny a doplnky musia mať formu písomných dodatkov a musia byť podpísané zástupcami obidvoch zmluvných strán. Vyhotovené dodatky budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

13.5. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každý má váhu originálu. Dva rovnopisy sú určené pre Poskytovateľa a dva pre Objednávateľa.

13.6. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto zmluvy ako celku.

13.7. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov SR.

13.8. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria:

Príloha č. 1 – Zoznam oprávnených osôb Objednávateľa

Príloha č. 2 – Špecifikácia ceny

Príloha č. 3 – Pracovný výkaz o vykonaných činnostiach

Príloha č. 4 – Akceptačný protokol

13.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich porozumeli, zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok a že na znak svojho súhlasu ju prostredníctvom svojich zástupcov podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Podpis:

Podpis:

Meno: Ing. Milan Kováč

Funkcia: generálny riaditeľ SBPI

Meno: Ing. Peter Axamít

Funkcia: predseda predstavenstva

Príloha č. 1

Zoznam oprávnených osôb

**Objednávateľ: Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí
SR**

Poskytovateľ: DWC Slovakia, a.s.

Zmluva o poskytovaní služieb údržby a rozvoja č. 113288/2017

V súlade s čl. 3.20 tejto Zmluvy o poskytovaní služieb údržby a rozvoja sú pre účely plnenia zmluvy oprávnenými osobami na strane Objednávateľa:

MENO A PRIEZVISKO	TELEFÓN	EMAIL
ING. MARTIN CAKO ING. MILAN KOVÁČ		

Príloha č. 2

Špecifikácia ceny

Služba	Rozsah plnenia	Jednotková cena za mesiac bez DPH	Trvanie zmluvy v mesiacoch	Celkom za trvanie zmluvy v € bez DPH
Hotline	Mesačný paušál	1.000 €	4	4.000 €
Profylaktika + Servisný zásah	Mesačný paušál	425 €	4	1.700 €
Rozvoj a rozšírenie	100 človekohodín/ mesiac	6.000 €	4	24.000 €
Celkom v € bez DPH				29.700 €

Príloha č. 3

Pracovný výkaz o vykonaných službách

Príloha k faktúre:								
Zákazník:			Dodávateľ:			Obdobie:		
Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR			DWC Slovakia, a.s.					
Dátum	Odpra- covan- é (hod.)	Fakturovat el'né (hod.)	Uznané (hod.)	Vykon al	Požiadavk a od	Číslo hlásenia	Činnosť	T y p

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Objednávateľ: **Ministerstvo zahraničných vecí a
a.s.**

Poskytovateľ: **DWC Slovakia,**

európskych záležitostí SR

Oprávnená osoba:

Oprávnená osoba:

Zmluva o poskytovaní služieb údržby a rozvoja č. 113288/2017

Poskytovateľ – DWC Slovakia, a.s. zastúpený oprávnenou osobou na podpis akceptačného protokolu a Objednávateľ – Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR, zastúpený oprávnenou osobou na podpis akceptačného protokolu *potvrdzujú / potvrdzujú s výhradami* akceptáciu samostatných častí predmetu zmluvy v nasledujúcom rozsahu:

Meno odovzdávajúceho:

Dátum:

Meno preberajúceho:

Dátum:

Podpis

Podpis