**Zmluva o poskytovaní licencií a služieb**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení a zákona   
č. 185/2015 Z. z. autorského zákona

**Článok 1**

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ: Rozhlas a televízia Slovenska,**

Mlynská dolina, 845 45 Bratislava

Štatutárny orgán: PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

IČO: 47 232 480

DIČ: 2023169973

IČ DPH: SK2023169973

Bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., Bratislava

IBAN: SK23 1100 0000 0029 2512 3845

Zápis: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Po, Vložka

č.:1922/B

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

**Poskytovateľ:**

Štatutárny orgán:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Zápis:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spoločne ďalej len „zmluvné strany“)

**Článok 2**

***Preambula***

Táto zmluva o poskytovaní licencií a služieb (ďalej len „Zmluva“) sa uzatvára na základe výsledku verejnej súťaže uskutočnenej Objednávateľom podľa zákona č.  343/2015 Z. z. zákona o verejnom obstarávaní v znení  neskorších predpisov a vyhlásenej vo Vestníku verejného obstarávania   
č. [doplniť] zo dňa [doplniť] pod. zn. [doplniť] na obstaranie nadlimitnej zákazky: „**Prevádzka, servis a údržba informačného systému PROVYS.“** (ďalej len „verejné obstarávanie“)

Systémy PROVYS TVOffice, PROVYS Sales a ich doplnky a rozšírenia prevádzkované Objednávateľom (ďalej súhrnne len ako „PROVYS“ alebo „Systém“) predstavujú softvérové produkty vytvorené spoločnosťou DCIT, a.s., so sídlom Kodaňská 1441/46, 100 10 Praha 10, Česká republika, IČ: 26143097, IČ DPH: CZ26143097 (ďalej len „Výrobca“). Všetky práva na duševné vlastníctvo týkajúce sa Systému a užívateľskej dokumentácie sú majetkom Výrobcu.

Zmluvné strany spoločne prehlasujú, že ku dňu uzatvorenia tejto Zmluvy je aktuálna verzia Systému prevádzkovaná Objednávateľom funkčná, a obe strany sú v plnej miere oboznámené s aktuálnym stavom aktívnych servisných tiketov Objednávateľa v systéme Výrobcu.

**Článok 3**

***Prehlásenie***

* 1. Rozhlas a televízia Slovenska ako Objednávateľ prehlasuje, že je právnickou osobou v zmysle zák. č. 532/2010 Z. z. o Rozhlase a televízii Slovenska a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnená túto zmluvu uzatvoriť a riadne a včas plniť záväzky v nej obsiahnuté.
  2. Poskytovateľ vyhlasuje, že je právnickou osobou riadne založenou a zapísanou v obchodnom registri [doplniť štát], že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne a včas plniť záväzky v nej obsiahnuté.

**Článok 4**

***Predmet plnenia***

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje odo dňa účinnosti tejto Zmluvy pravidelne a neustále poskytovať Objednávateľovi všetky nasledovné služby a vykonávať všetky nasledovné činnosti v zmysle jednotlivých ustanovení tejto Zmluvy a podmienok stanovených v Prílohe 2 a Prílohe 3 tejto Zmluvy:
  2. licencie na používanie jednotlivých modulov Systému
  3. služby údržby jednotlivých modulov Systému
  4. služby podpory jednotlivých modulov Systému
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi čerpanie ďalších profesionálnych služieb priamo nesúvisiacich s prevádzkovaním Systému v zmysle podmienok stanovených v Prílohe 3 tejto Zmluvy na základe objednávky podľa článku 9 tejto Zmluvy.
  6. Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskyto­vateľovi za poskytované licencie a služby podľa tejto Zmluvy dohodnutú odmenu.
  7. Miestom plnenia je sídlo Objednávateľa:

1. Rozhlas a televízia Slovenska, Mlynská dolina, 845 45 Bratislava, Slovenská republika
2. Rozhlas a televízia Slovenska, Mýtna 1, 811 07 Bratislava, Slovenská republika

Objednávateľ súhlasí s realizáciou tej časti plnenia, ktorá to umožňuje, na diaľku, a to prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa cez bezpečný VPN tunel verejným internetom.

**Článok 5**

Cena

* 1. Zmluvné strany sa dohodli v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov na paušálnej cene predmetu plnenia Zmluvy podľa článkov 4.1 písm. a), písm. b) a písm. c) tejto Zmluvy vo výške:

Cena bez DPH [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

DPH 20 % [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

Cena celkom s DPH [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

Slovom s DPH: [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

* 1. Paušálna cena uvedená v bode 5.1 tejto zmluvy sa skladá z čiastkových cien a je stanovená na základe ponuky predloženej vo verejnom obstarávaní ako súčet jednotlivých cien a zliav podľa Prílohy 1 k tejto Zmluve:

1. Paušálna cena za licencie podľa bodu 4.1 písm. a) tejto Zmluvy vo výške [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur bez DPH ročne.
2. Paušálna cena za poskytovanie služieb údržby a podpory podľa bodu 4.1 písm. b) a písm. c) tejto Zmluvy vo výške [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur bez DPH ročne. Cena zahŕňa 200 človekohodín služieb nadštandardnej údržby ročne, ktoré môže Objednávateľ čerpať v súlade s Prílohou 2 k tejto Zmluve.
   1. Zmluvné strany sa dohodli v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov na finančnom rámci pre čerpanie profesionálnych služieb podľa bodu 4.2 tejto Zmluvy pre celé obdobie účinnosti tejto Zmluvy vo výške:

Cena bez DPH [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

DPH 20 % [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

Cena celkom s DPH [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

Slovom s DPH: [doplniť v súlade s výsledkom verejnej súťaže] eur ročne

* 1. Finančný rámec uvedený v bode 5.3 tejto zmluvy predstavuje sumu, ktorá je stanovená na základe ponuky predloženej vo verejnom obstarávaní, a ktorá predstavuje cenu za 200 človekohodín profesionálnych služieb ročne. Objednávanie týchto služieb sa riadi článkom 8 tejto Zmluvy. Podmienky poskytovania týchto služieb sa riadia Prílohou 3 k tejto Zmluve.
  2. Ceny uvedené v tomto článku zahrňujú celý predmet plnenia Zmluvy a pokrývajú celý zmluvný záväzok spolu so všetkými náležitosťami nevyhnutnými na riadne vykonávanie a odovzdávanie plnenia. Zmluvné strany potvrdzujú, že v cenách sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa za služby poskytované podľa tejto Zmluvy, ako aj všetky ďalšie náklady nevyhnutné na plnenie všetkých povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
  3. Ceny uvedené v tomto článku nezahrnujú žiadne dane, clá a ani iné poplatky. V prípade Poskytovateľa s daňovým domicilom mimo Slovenskej republiky môže byť na cenu za licencie podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy uplatnená zrážková daň v súlade s príslušnými ustanoveniami zmluvy o zamedzení dvojakého zdanenia a zabránení daňovému úniku v odbore daní z príjmu a ziskov z majetku, pokiaľ taká existuje. Zmluvné strany zhodne konštatujú, že služby údržby a podpory podľa bodu 5.2 nepodliehajú zrážkovej dani.
  4. Ak bude na cenu, ktorá má byť zaplatená podľa bodu 5.2 tejto Zmluvy uplatnená zrážková daň, Objednávateľ odčíta túto daň zo splatnej čiastky a odvedie ju príslušnému daňovému orgánu Slovenskej republiky. Ďalej sa Objednávateľ zaväzuje, že v prípade uplatnenia a zaplatenia zrážkovej dane zašle bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi písomné vyrozumenie o dôvode a výške zrážky a toto vyrozumenie doloží potvrdením o odvedení zrazenej čiastky vystaveným príslušným daňovým orgánom Slovenskej republiky, aby Poskytovateľ mohol započítať tieto zrážky voči svojej daňovej povinnosti. V prípade, že Objednávateľ neuhradí Poskytovateľovi cenu podľa bodu 5.2 v plnej výške a nedoručí Poskytovateľovi vyššie uvedené potvrdenie v lehote troch (3) kalendárnych mesiacov od dátumu úhrady faktúry, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa doplatok fakturovanej čiastky do jej plnej výšky.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred prvou platbou podľa Zmluvy zašle Objednávateľovi potvrdenie o svojom daňovom domicile vystavené príslušným finančným orgánom.

**Článok 6**

Platobné podmienky

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje platiť cenu podľa čl. 5 tejto zmluvy na základe faktúr vystave­ných Poskytovateľom v súlade so zákonom o DPH. Poskytovateľ bude fakturovať platby nasledovne:
  2. Platba podľa článkov 5.1 a 5.2 tejto zmluvy kvartálne, vždy k prvému dňu daného štvrťroka.
  3. Platba podľa článkov 5.3 a 5.4 tejto zmluvy priebežne, na základe akceptácie objednaného plnenia podľa č. 9 tejto zmluvy.
  4. V prípade prvej paušálnej platby vystaví Poskytovateľ faktúru za príslušný štvrťrok v alikvotnej výške najneskôr do 7 dní od účinnosti tejto Zmluvy.
  5. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra bude uhradená výhradne v mene EUR, prevodným príkazom na účet Poskytovateľa uvedený v článku 1 tejto zmluvy.
  6. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať číslo Zmluvy (uvedené v záhlaví tejto zmluvy) a všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že tomu tak nebude, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
  7. Prílohou faktúry musí byť výkaz čerpania nadštandardných služieb údržby podľa bodu 5.2.b) a/alebo výkaz čerpania profesionálnych služieb podľa bodu 5.4 tejto Zmluvy, ktorý musí obsahovať min. jedinečný identifikátor realizovanej požiadavky, popis, a počet človekohodín. V prípade, že tomu tak nebude, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
  8. V prípade, že Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom počas účinnosti tejto Zmluvy využije možnosť doručovania faktúr (daňových dokladov) elektronickou poštou, je povinný zasielať súbory formátu PDF (so selektovateľným textom) zo svojej e-mailovej adresy [doplniť adresu] na e-mailovú adresu RTVS [faktury@rtvs.sk](mailto:faktury@rtvs.sk). Rovnaké požiadavky platia pre zasielanie opravných faktúr a iných finančných dokumentov a/alebo ich príloh.
  9. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry, má Poskytovateľ právo požadovať z dlžnej sumy za každý deň omeškania zákonný úrok z omeškania, a to na základe úrokovej faktúry.

**Článok 7**

Komunikácia

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú počas trvania Zmluvy vzájomne spolupracovať pri realizácii jej predmetu plnenia a poskytovať si všetky potrebné informácie a súčinnosť. K tomuto účelu sa zmluvné strany zaväzujú určiť kontaktné osoby zodpovedné za riešenie a vybavovanie bežných záležitostí vyplývajúcich zo vzájomnej súčinnosti.
  2. Zoznam kontaktných osôb si zmluvné strany vymenia písomne najneskôr do 14 dní od dňa účinnosti tejto zmluvy.
  3. Zoznam kontaktných osôb je možné meniť písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane, s účinnosťou odo dňa doručenia takéhoto oznámenia, a bez nutnosti uzatvárať dodatok k tejto Zmluve. Zmluvné strany sa zaväzujú počas doby účinnosti tejto zmluvy nemeniť kontaktné osoby bez závažných dôvodov.
  4. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k Zmluve alebo ktoré majú byť uskutočnené na základe Zmluvy, musia byť uskutočnené v písomnej podobe a druhej strane doručené osobne alebo e-mailom alebo doporučeným listom alebo inou formou registrovaného poštovného styku, pokiaľ nebude medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
  5. Zmluvné strany sú povinné sa navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
  6. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade nahlásenia „Kritickej poruchy“ kategórie A podľa bodu 2.3.1.1 Prílohy č. 2 k tejto Zmluve svoje písomné nahlásenie bez zbytočného odkladu potvrdiť aj telefonicky na telefónnom čísle Poskytovateľa [doplniť telefónne číslo].

**Článok 8**

Podmienky plnenia

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre Objednávateľa riadne a včas vykoná všetky požadované služby v najvyššej možnej kvalite, v termínoch, rozsahu a podľa podmienok stanovených touto zmluvou, s náležitou a odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb s potrebnou kvalifikáciou a skúsenosťami.
     1. Poskytovanie licencie na prevádzkovanie Systému v rozsahu podľa článku 11 tejto zmluvy.
     2. Poskytovanie podpory jednotlivých modulov Systému v rozsahu podľa Prílohy 2 tejto zmluvy.
     3. Poskytovanie údržby jednotlivých modulov Systému v rozsahu podľa Prílohy 2 tejto zmluvy.
     4. Hardvérová údržba sa nepožaduje.
  2. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre Poskytovateľa riadne a včas zabezpečí nerušený výkon plnenia zmluvy so všetkou potrebnou súčinnosťou a kontrolou zabezpečenia podmienok plnenia stanovených touto zmluvou.
     1. Objednávateľ zabezpečí technické podmienky pre prevádzkovanie Systému:

1. Výpočtová technika slúžiaca na prevádzku Systému podľa požiadaviek alebo odporúčaní výrobcu softvéru.
2. Výpočtová technika slúžiaca na prevádzku súborového servera pre prevádzkové potreby Systému (vrátane zálohy a archivácie) podľa požiadaviek alebo odporúčaní výrobcu softvéru.
3. Aktívne zálohovanie obsahu databáz Systému podľa písomných pokynov Poskytovateľa.
4. Dostatočný diskový priestor pre prevádzku celého Systému.
5. Plne funkčná a zabezpečená lokálna počítačová sieť s potrebnou šírkou pásma, podľa požiadaviek alebo odporúčaní výrobcu softvéru.
6. Údržba, aktualizácia a modernizácia výpočtovej techniky a aktívnych sieťových prvkov využívaných na prevádzkovanie Systému.
7. Vzdialený prístup k celej hardvérovej a softvérovej infraštruktúre využívanej na prevádzkovanie Systému.
8. Dodržiavanie špecifikácií k rozhraniam Systému zo strany dodávateľov produktov tretích strán.
   * 1. Objednávateľ zabezpečí pracovné podmienky pre realizáciu plnenia v zmysle tejto Zmluvy:
     2. Vstup do priestorov Objednávateľa (vstup do budovy, prístup do miestností, prístup k potrebným zariadeniam, údajom a pod.) aj v mimopracovných hodinách.
     3. Vyčlenenie priestoru v sídle Objednávateľa pre pracovný tím Poskytovateľa v maximálnom počte 2 ľudí a umiestnenie potrebnej infraštruktúry podľa potrieb plnenia predmetu Zmluvy.
     4. Zabezpečenie primeraných prevádzkových podmienok a technických odstávok Systému z prevádzky pre vykonávanie akýchkoľvek zásahov vyžadujúcich odstavenie, reštartovanie alebo vypnutie Systému.
     5. Prístup k potrebným informáciám, dokladom, podkladom alebo iným údajom nevyhnutným pre plnenie v zmysle tejto Zmluvy
     6. Objednávateľ zabezpečí súčinnosť kvalifikovaného personálu:
     7. Zabezpečenie kontaktnej osoby s primeranou dostupnosťou.
     8. Zabezpečenie spolupráce kvalifikovaného IT personálu Objednávateľa.
     9. Zabezpečenie spolupráce ďalšieho odborného alebo špecializovaného personálu Objednávateľa.
     10. Súčinnosť pri zabezpečovaní ľudských zdrojov tretích strán podľa potreby a dohody oboch zmluvných strán.
     11. Zabezpečenie kontroly a akceptácie výstupov v primeranom čase v súlade s touto Zmluvou.
   1. Termíny poskytovania jednotlivých služieb uvedených v tomto článku Zmluvy sa predlžujú o dobu trvania prekážok nezávislých od vôle Poskytovateľa, ktoré mu bránia vo vykonávaní služieb, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ tieto prekážky alebo ich následky mohol odvrátiť alebo prekonať, ani že by tieto prekážky mohol predvídať.
   2. Termíny poskytovania jednotlivých služieb uvedených v tomto článku Zmluvy sa ďalej predlžujú o dobu trvania prekážok na strane Objednávateľa (napríklad, nie však výlučne, z dôvodu neposkytnutia potrebnej súčinnosti na strane Objednávateľa), vždy však minimálne o dobu nevyhnutnú na obnovenie poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy. Doba potrebná na obnovenie poskytovania služieb podľa predchádzajúcej vety neprekročí 30 dní.
   3. Poskytovateľ je povinný okamžite písomne informovať Objednávateľa o vzniku prekážok (ich povahe, začiatku a konci) podľa predchádzajúceho bodu 8.3 a 8.4, resp. akejkoľvek inej skutočnosti, ktorá bráni alebo sťažuje plnenie povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy s dôsledkom nedodržania stanovených lehôt plnenia. Poskytovateľ počas doby trvania prekážok nie je v omeškaní. Zodpovednosť Poskytovateľa však nie je vylúčená a lehoty plnenia sa nepredlžujú, pokiaľ Poskytovateľ nesplnil svoju povinnosť bezodkladne informovať Objednávateľa o vzniku prekážok.

**Článok 9**

***Objednávky***

* 1. Objednávateľ má právo počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy objednávať poskytovanie doplnkových profesionálnych služieb v súlade s článkom 4.2 tejto Zmluvy a s Prílohou 3 tejto Zmluvy, maximálne však do vyčerpania dohodnutého finančného rámca uvedeného v článku 5.3 tejto Zmluvy.
  2. Žiadosť o poskytnutie služby podľa Prílohy 3 tejto Zmluvy zašle kontaktná osoba Objednávateľa formou e-mailovej požiadavky na e-mailovú adresu Poskytovateľa [doplniť adresu].
  3. Požiadavka musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:
  4. presná špecifikácia požadovaného plnenia
  5. predpokladaný rozsah požadovaného plnenia
  6. predpokladaný časový rámec požadovaného plnenia
  7. Každá požiadavka bude mať od Poskytovateľa pridelený jedinečný a nemenný identifikátor pre ďalšie spracovanie.
  8. Poskytovateľ je povinný najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od preukázateľného doručenia požiadavky zaslať vyjadrenie k požiadavke (prijatie, žiadosť o upresnenie, zamietnutie) s možnosťou navrhnutia úpravy doby plnenia a predpokladaného rozsahu v prípade jej prijatia. Posúdenie požiadavky nie je spoplatnené.
  9. Zmluvné strany spolu vypracujú písomné zadanie požadovanej služby, ktoré bude slúžiť ako podklad k vystaveniu záväznej objednávky, a zároveň ako podklad pre akceptáciu služby po ukončení realizácie. Zadanie musí obsahovať min. nasledovné údaje:
  10. Názov zadania
  11. pridelený jedinečný a nemenný identifikátor
  12. Základný opis zadania
  13. Zoznam a definícia zmien v Systéme
  14. Kapacitný odhad prác
  15. Postup riešenia a termíny

V prípade, že by bol realizáciou služby na základe zadania prekročený niektorý z finančných rámcov podľa bodov 5.1 až 5.4 tejto Zmluvy, predloží Poskytovateľ Objednávateľovi cenovú ponuku na poskytnutie predmetnej služby mimo Zmluvy, a Objednávateľ zváži jej objednanie v súlade so svojimi platnými internými predpismi.

* 1. Po odsúhlasení všetkých podrobností, okolností a harmonogramu poskytnutia požadovanej služby obomi zmluvnými stranami zašle kontaktná osoba Objednávateľa záväznú objednávku na poskytnutie danej služby podľa aktuálnej dohody oboch zmluvných strán formou e-mailovej požiadavky na e-mailovú adresu Poskytovateľa [doplniť adresu]. Súčasťou objednávky musia byť min. údaje podľa článku 9.6 tejto Zmluvy.

Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade čerpania služieb podľa bodu 5.4 tejto Zmluvy bude záväzná objednávka popisovaná v tomto bode realizovaná formou oficiálnej „objednávky k zmluve“, ktorá musí byť označená interným číslom Objednávateľa a musí prejsť interným schvaľovacím procesom Objednávateľa.

* 1. V prípade objektívnej potreby rozšírenia doby požadovaného plnenia podlieha toto rozšírenie novej objednávke v súlade s týmto článkom Zmluvy.
  2. Realizácia plnenia objednaného podľa tohto článku Zmluvy bude potvrdená výkazom vykonanej práce, z ktorého bude vyplývať väzba na príslušnú objednávku, špecifikácia vykonaných prác a presné vymedzenie časových úsekov realizácie jednotlivých prác.

**Článok 10**

***Akceptácie***

* 1. Objednávateľ posúdi každý dokument, ktorý Poskytovateľ vytvorí pri plnení Zmluvy, do dvadsaťjeden (21) pracovných dní po jeho prevzatí (ďalej len „akceptačná lehota pre dokumenty“).
  2. Ak akceptačná lehota uplynie bez toho, aby sa Objednávateľ k odovzdanému dokumentu písomne vyjadril, bude dokument považovaný za akceptovaný.
  3. Akékoľvek úpravy Systému vytvorené podľa tejto Zmluvy (t.j. zmeny, konfigurácie, inštalácie, integrácie) musia byť Objednávateľom vždy prevzaté na základe akceptačného protokolu podpísaného obomi zmluvnými stranami.
  4. Poskytovateľ zaháji prevzatie každej úpravy Systému vytvorenej podľa tejto Zmluvy tak, že písomne vyrozumie Objednávateľa, že predmet prevzatia je pripravený k overeniu a že bol zo strany poskytovateľa otestovaný, čo zdokladuje protokolom.
  5. Objednávateľ je povinný overenie predmetu prevzatia zahájiť do piatich (5) pracovných dní po doručení písomného vyrozumenia a dokončiť ho v lehote pätnástich (15) pracovných dní od doručenia písomného vyrozumenia („akceptačná lehota pre overenie“). Na konci akceptačnej lehoty pre overenie spracujú Objednávateľ a Poskytovateľ akceptačný protokol.
  6. V priebehu overovania je Objednávateľ povinný všetky zistené vady bezodkladne hlásiť Poskytovateľovi.
  7. Ak ku dňu uplynutia akceptačnej lehoty pre overenie budú odstránené všetky „Kritické poruchy“ a všetky „Závažné poruchy“ v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, Objednávateľ musí plnenie akceptovať. Akékoľvek „Nekritické poruchy“ v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy zmluvné strany uvedú v akceptačnom protokole ako vady.
  8. V prípade, že „Kritické poruchy“ a „Závažné poruchy“ v zmysle predošlého bodu nebudú ku dňu uplynutia akceptačnej lehoty pre overenie odstránené, Objednávateľ môže podľa svojho uváženia predmet prevzatia na vlastné riziko akceptovať s vadami, alebo prevzatie neakceptovať.
  9. V prípade akceptácie s vadami sa zmluvné strany dohodnú na termínoch a podmienkach ich odstránenia a tieto písomne uvedú v akceptačnom protokole. Objednávateľ si vyhradzuje právo po rokovaní s Poskytovateľom zadržať dohodnutú adekvátnu časť platby do doby odstránenia všetkých zistených vád uvedených v akceptačnom protokole.
  10. V prípade zamietnutia sa strany dohodnú na lehote, v ktorej Poskytovateľ zistené nedostatky odstráni.
  11. Po odstránení nedostatkov sa akceptačný postup podľa tohto bodu primerane zopakuje.
  12. V prípade márneho uplynutia akceptačnej lehoty pre overenie sa bude mať za to, že Objednávateľ predmet prevzatia akceptoval bez výhrad. V tomto prípade Poskytovateľ vypracuje akceptačný protokol a uvedie ako dôvod akceptácie márne uplynutie akceptačnej lehoty. Akceptačný protokol je v tomto prípade platný i bez potvrdenia Objednávateľom.
  13. Akceptačný protokol musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:
  14. číslo tejto Zmluvy
  15. názov zadania
  16. pridelený jedinečný a nemenný identifikátor
  17. číslo objednávky, tiketu alebo iný identifikátor
  18. špecifikácia plnenia z objednávky
  19. detailný opis technického riešenia so všetkými relevantnými prevádzkovými informáciami
  20. harmonogram plnenia
  21. potvrdený výkaz vykonaných prác
  22. súhlas alebo nesúhlas Objednávateľa, prípadne súhlas s výhradami Objednávateľa
  23. dôvod akceptácie
  24. dátum akceptácie
  25. podpisy kompetentných zástupcov oboch zmluvných strán
  26. Neopomenuteľnou súčasťou každého akceptačného protokolu musí byť užívateľská a technická dokumentácia akceptovaného plnenia.
  27. Akceptačný protokol musí byť vyhotovený v dvoch rovnopisoch, jeden pre každú zmluvnú stranu
  28. V prípade, že v akceptačnom procese ide o plnenie oprávňujúce k fakturácii, musí byť k takejto faktúre priložená kópia akceptačného protokolu.

**Článok 11**

Podmienky licencie a právo k predmetu plnenia

* 1. Poskytovateľ prehlasuje, že je [výrobcom / autorizovaným dodávateľom] softvérových produktov tvoriacich Systém, a je oprávnený poskytovať licencie a služby, ktoré sú predmetom plnenia tejto Zmluvy. Ustanovenie v predchádzajúcej vete sa netýka prípadov, keď bol po predošlej dohode oboch zmluvných strán zakúpený a nasadený softvér od tretej strany.
  2. Na základe tejto zmluvy, po zaplatení dohodnutej ceny, Poskytovateľ [udeľuje / sprostredkúva] Objednávateľovi nevýhradnú, odplatnú, časovo obmedzenú licenciu na používanie softvérových produktov tvoriacich Systém ako celok, vrátane jeho úprav a rozšírení zhotovených Výrobcom a/alebo Poskytovateľom pre Objednávateľa, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto bode Zmluvy. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.
  3. Systém môže byť Objednávateľom užívaný výhradne pre vnútorné potreby a pre päťstosedemdesiat (570) pomenovaných užívateľov
  4. Systém nesmie byť prevedený, predaný, sprístupnený alebo inak poskytnutý (či už sa použitia právnych prostriedkov alebo nie) tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Výrobcu. Objednávateľ nesmie používať Systém pre prenájom služieb tretím stranám. Tieto obmedze­nia sa Objednávateľ zaväzuje dodržiavať aj po ukončení platnosti Zmluvy.
  5. Objednávateľ nesmie vytvárať kópie Systému ako celku ani jeho jednotlivých častí s výnimkou písomnej dokumentácie a s výnimkou inštalačných médií pre účely ich zálohovania. Objednávateľ nesmie upravovať a modifikovať zdrojové kódy Systému ako celku alebo jeho jednotlivých častí. Objednávateľ nesmie vytvárať jazykové mutácie Systému alebo jeho časti, ani spätne analyzovať binárne tvary jeho programov alebo tieto programy dekompilovať či disassemblovať.
  6. Objednávateľ nesmie odstraňovať z programov a dokumentácie tvoriacich Systém informácie o majetkových právach k Systému a ďalšie informácie o Výrobcovi.
  7. Všetky majetkové práva sú vykonávané Výrobcom. Systém je chránený autorským právom, medzinárodnými zmluvami o autorskom práve a ďalšími zákonmi a dohodami o duševnom vlastníctve. Licenciou podľa tohto článku Zmluvy Objednávateľ získava iba nevýhradné právo k používaniu Systému podľa pravidiel tohto licenčného ustanovenia a nezískava žiadne majetkové práva k softvérovému produktu PROVYS ani k jeho úpravám a rozšíreniam.
  8. Objednávateľ po zaplatení ceny podľa bodu 5.2 písm. a) tejto Zmluvy získava v súlade s článkom 11.2 tejto Zmluvy licenciu na používanie Systému, vrátane jeho úprav a rozšírení vytvorených Výrobcom a/alebo Poskytovateľom pri plnení Zmluvy, na obdobie jedného štvrťroku.
  9. Právo Objednávateľa používať Systém, vrátane jeho úprav a rozšírení vytvorených Výrobcom a/alebo Poskytovateľom pri plnení Zmluvy, zaniká, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením splatnej časti ceny podľa bodu 5.2 písm. a) tejto Zmluvy napriek opakovaným výzvam Poskytovateľa viac ako tridsať (30) dní.
  10. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa za všetky súdom uznané nároky tretích strán z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich so softvérom tretích strán nasadeným Poskytovateľom v rámci plnenia podľa tejto Zmluvy, vrátane nákladov na zastúpenie a poskytnutie kompletného právneho poradenstva v predmetnej veci, pokiaľ Objednávateľ:
  11. oznámi Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu písomne a v plnom rozsahu uplatnenie akéhokoľvek podobného nároku tretích strán,
  12. sám neuzná predmetný nárok,
  13. neuskutoční bez predchádzajúcej konzultácie s Poskytovateľom akékoľvek právne úkony vo veci predmetných nárokov.

**Článok 12**

Záruky a reklamácie

* 1. Poskytovateľ sa zaručuje, že počas trvania zmluvy bude predmet plnenia špecifikovaný v zmluve dodávaný v dohodnu­tých termínoch a akosti.
  2. Poskytovateľ sa zaručuje, že počas trvania zmluvy bude Systém spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti. Záruka sa nevzťahuje na prípady, keď:

1. Objednávateľ modifikoval funkcie Systému bez predchádzajúceho schválenia Poskytovateľom, alebo
2. Objednávateľ modifikoval konfiguráciu Systému bez predchádzajúceho schválenia Poskytovateľom, alebo
3. Objednávateľ zmenil softwarové či hardwarové prostredie Systému bez predchádzajúceho schválenia Poskytovateľom, alebo
4. Objednávateľ nepoužil Systém v súlade s dokumentáciou alebo metodológiou poskytnutou Poskytovateľom, alebo
5. bola chyba vyvolaná nesprávnou činnosťou softvéru alebo hardvéru tretej strany
6. Objednávateľ prepojil Systém so systémom tretej strany bez schválenia Poskytovateľom

a ďalej v prípadoch podľa článku 1.2. až 1.4. prílohy č. 2 tejto zmluvy.

* 1. Objednávateľ sa zaručuje, že bude Systém využívať v zmysle dohodnutých pre­vádzkových podmienok, podľa pokynov Poskytovateľa.
  2. Poskytovateľ sa zaručuje, že jeho spolupracovníci budú v rámci poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, či už fyzicky v sídle Objednávateľa alebo prostredníctvom vzdialeného pripojenia k Systému, dodržiavať nasledovné požiadavky Objednávateľa:
  3. budú dodržiavať organizačné pokyny a rešpektovať prevádzkové predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi boli oboznámení
  4. budú dodržiavať platné a  všeobecne záväzné predpisy Slovenskej republiky vzťahujúce sa k vykonávanej činnosti, obzvlášť v oblasti bezpečnosti a požiarnej ochrany
  5. nebudú zasahovať do Systému bez vedomia Objednávateľa
  6. vyvinú maximálne úsilie na elimináciu výpadkov alebo ohrozenia vysielania ktorejkoľvek programovej služby Objednávateľa
  7. počas trvania zmluvy zabezpečia bezplatnú opravu Systému za podmienky, že dodaná súčasť nebola mo­difikovaná treťou osobou.
  8. Objednávateľ zaručuje trvalé udržiavanie hardvérového a systémového pre­vádzkového prostredia Systému podľa požiadaviek Poskytovateľa. V prípade, že Poskytovateľ zmení požiadavky na technické podmienky podľa bodu 8.2.1 tejto Zmluvy, oznámi takúto zmenu Objednávateľovi písomne. Objednávateľ sa zaväzuje po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán dohodnutú zmenu v primeranej lehote zrealizovať.
  9. V prípade výskytu vady Systému je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu oznámiť vadu Poskytovateľovi elektronickou poštou alebo tiketom. Oznámenie vady musí byť urobené v čo najkratšom čase od jej zistenia, musí obsahovať popis vady, jej prejavov a spôsobu jej vyvolania, a musí byť označené jedinečným a nemenným identifikátorom.
  10. V prípade, že Poskytovateľ vyhodnotí, že:
      1. na nahlásenú vadu sa vzťahuje záruka podľa bodu 12.2. tejto Zmluvy, potvrdí Objednávateľovi prijatie reklamácie a informuje ho o spôsobe odstránenia nahlásenej vady.
      2. na nahlásenú vadu sa nevzťahuje záruka podľa bodu 12.2. tejto Zmluvy, nie je Poskytovateľ povinný vadu odstrániť, čo však nevylučuje prípadnú dohodu zmluvných strán o jej odstránení za dohodnutých podmienok a za náležitú odmenu.

|  |
| --- |
|  |

* 1. Odstránenie vady Systému bude realizované za podmienok určených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
  2. Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa nerušený zásah na reklamácii.

**Článok 13**

Mlčanlivosť a ochrana informácií

* 1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať úplnú a časovo neobmedzenú mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a to aj po jej zániku.
  2. Zmluvné strany sa zaväzujú nakladať s dôvernými informáciami, ktoré im boli poskytnuté druhou stranou, alebo ich inak získali v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, ako s obchodným tajomstvom, predovšetkým zaistiť ich utajenie spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií a zabránenie ich zneužitiu alebo prezradeniu.
  3. Zmluvné strany sa zaväzujú použiť akékoľvek dôverné informácie druhej strany výhradne na účely dodania predmetu plnenia, ak táto Zmluva neustanovuje inak.
  4. Zmluvný partner je oprávnený sprístupniť dôverné informácie, ak takáto povinnosť priamo vyplýva zo zákona alebo iného právneho predpisu alebo z právoplatného rozhodnutia súdu.
  5. Zmluvné strany sú oprávnené poskytnúť dôverné informácie tretím stranám iba s platným písomným súhlasom druhej zmluvnej strany
  6. Za dôverné informácie pre účely tejto zmluvy sa považujú najmä informácie tvoriace obchodné tajomstvo, technické riešenia a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a aj sa neuvádzajú jednotkové ceny, ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory. Ďalej možno za dôverné považovať osobné údaje, dáta obsiahnuté v databázach Systému, informácie o technológiách Objednávateľa i Poskytovateľa, ich konfigurácii a topológii, diagnostické údaje Systému, prístupové účty k Systému, licenčné kľúče Systému, zdrojový kód Systému, informácie o činnosti a štruktúre Objednávateľa a Poskytovateľa, a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré nie sú niektorou zo zmluvných strán označené ako verejné, alebo informácie, pre ktoré je právnymi predpismi stanovený zvláštny režim utajenia a mlčanlivosti. Označenie „dôverné“ musí byť uvedené neprehliadnuteľným spôsobom na začiatku dokumentu alebo na elektronickom médiu. Označenie sa vzťahuje na celý dokument, resp. na všetky súbory uložené na danom elektronickom médiu.
  7. Dôverné informácie, ktoré boli počas platnosti tejto Zmluvy sprístupnené druhej zmluvnej strane, musia byť po ukončení spolupráce alebo na požiadanie niektorej zo zmluvných strán vrátené druhej zmluvnej strane vrátane všetkých kópií, alebo protokolárne zničené.
  8. Zmluvné strany budú počas platnosti tejto Zmluvy postupovať vždy v súlade s požiadavkami zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenie“).
  9. Pre vylúčenie všetkých pochybností, zmluvné strany sa zhodli na tom, že napriek tomu, že Poskytovateľ môže mať v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy prístup k osobným údajom uloženým v Systéme prevádzkovanom Objednávateľom (ďalej len „Osobné údaje"), tieto Osobné údaje nie sú Poskytovateľom nijako spracovávané, a teda Poskytovateľ nie je sprostredkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov alebo Nariadenia.
  10. Pokiaľ by sa Poskytovateľ stal v budúcnosti sprostredkovateľom v zmysle Nariadenia a/alebo pokiaľ bude hoci nezáväzným stanoviskom dozorného orgánu za sprostredkovateľa označený, zaväzuje sa Poskytovateľ plniť všetky povinnosti sprostredkovateľa podľa Zákona o ochrane osobných údajov, a zároveň sa Zmluvné strany zaväzujú uzatvoriť zmluvu o spracovaní osobných údajov.
  11. Objednávateľ výslovne vyhlasuje, že všetky Osobné údaje sa nachádzajú na jeho pevných diskoch, serveroch a v databázach, ku ktorým môže mať Poskytovateľ prístup výhradne za účelom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy a iba po dobu trvania tejto Zmluvy. S ohľadom na povahu záväzku sa predpokladá vždy iba krátkodobý prístup Poskytovateľa k Osobným údajom za možnej kontroly Objednávateľa.
  12. Zmluvné strany sa zaväzujú, že o povinnostiach vyplývajúcich z tohto článku Zmluvy poučia a k ich dodržiavaniu zaviažu všetkých svojich zamestnancov a subdodávateľov, ktorí počas plnenia predmetu tejto Zmluvy prichádzajú do kontaktu s informáciami podliehajúcimi ochrane v zmysle tohto článku Zmluvy. Objednávateľ a Poskytovateľ sú najmä povinní prijať všetky opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k dôverným informáciám a Osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávnenému prenosu alebo k inému neoprávnenému spracovaniu alebo zneužitiu.
  13. Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní bez zbytočného odkladu, najneskôr však do štyridsať osem (48) hodín potom, ako sa o ňom dozvedeli, nahlásiť druhej zmluvnej strane porušenie zabezpečenia dôverných informácií alebo Osobných údajov a poskytnúť druhej zmluvnej strane podrobný popis daného prípadu porušenia zabezpečenia, vrátane približného rozsahu/množstva a typu dát dotknutých porušením zabezpečenia, identity každej dotknutej osoby, popisu možných dôsledkov porušenia zabezpečenia, popisu prijatých opatrení a plánov nápravných opatrení.

**Článok 14**

Zmluvné pokuty

* 1. V prípade, že sa Poskytovateľ oneskorí s plnením niektorého zo zmluvných záväzkov podľa článku 8.1 tejto Zmluvy napriek tomu, že Objednávateľ splnil všetky povinnosti stanovené Zmluvou, a svoju povinnosť nesplní ani v rámci Objednávateľom dodatočne poskytnutej primeranej lehoty, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty v nasledovnej výške:

1. V prípade porušenia článku 8.1 písm. a) tejto Zmluvy vo výške 0,2% z ročnej ceny plnenia podľa článku 5.2 písm. a) tejto Zmluvy za každý začatý kalendárny deň omeškania,
2. V prípade porušenia článku 8.1 písm. b) tejto Zmluvy vo výške:
   * 200 eur za každý začatý kalendárny deň omeškania v prípade nedodržania termínov podľa článku 2.3.1.1 písm. d) a písm. e) Prílohy č. 2 tejto Zmluvy
   * 100 eur za každý začatý kalendárny deň omeškania v prípade nedodržania termínov podľa článku 2.3.1.2 písm. e) Prílohy č. 2 tejto Zmluvy
   * 300 eur jednorazovo v prípade nedodržania termínov podľa článku 2.3.1.3 písm. e) Prílohy č. 2 tejto Zmluvy

Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty je Objednávateľ povinný písomne uplatniť u Poskytovateľa v lehote 1 mesiaca odo dňa, kedy došlo k skutočnosti tento nárok zakladajúcej, inak právo na zaplatenie zmluvnej pokuty zaniká.

* 1. V prípade, že Poskytovateľ poruší zmluvný záväzok podľa článku 11.1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty tridsaťtisíc eur (30000) a s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy.
  2. V prípade, že Poskytovateľ vedome poruší niektorú zo zmluvných povinností podľa článku 12.4, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty päťsto eur (500) za každé jedno porušenie. Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty je Objednávateľ povinný písomne uplatniť u Poskytovateľa v lehote 3 mesiacov odo dňa, kedy došlo k skutočnosti tento nárok zakladajúcej, inak právo na zaplatenie zmluvnej pokuty zaniká.
  3. V prípade, že Poskytovateľ vedomým konaním alebo z nedbalosti preukázateľne ohrozí vysielanie alebo prevádzku Objednávateľa tým, že svojím zásahom neplánovane spôsobí nedostupnosť Systému alebo niektorej jeho kľúčovej súčasti, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty desaťtisíc eur (10000) za každé jedno porušenie. Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty je Objednávateľ povinný písomne uplatniť u Objednávateľa v lehote 1 mesiaca odo dňa, kedy došlo k skutočnosti tento nárok zakladajúcej, inak právo na zaplatenie zmluvnej pokuty zaniká.
  4. V prípade, že Objednávateľ vedome a neopodstatnene odmietne Poskytovateľovi zabezpečiť potrebnú súčinnosť podľa článku 8.2 potrebnú pre riadne plnenie tejto Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty päťsto eur (500) za každé jedno porušenie. Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty je Poskytovateľ povinný písomne uplatniť u Objednávateľa v lehote 3 mesiacov odo dňa, kedy došlo k skutočnosti tento nárok zakladajúcej, inak právo na zaplatenie zmluvnej pokuty zaniká.
  5. V prípade, že Objednávateľ vedome a preukázateľne poruší niektoré z licenčných ustanovení podľa článku 11.2 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty desaťtisíc eur (10000) za každé jedno porušenie.
  6. V prípade, že ktorákoľvek zmluvná strana preukázateľne a vedome poruší ustanovenia v článku 13 tejto Zmluvy, uhradí druhej strane zmluvnú pokutu vo výške päťtisíc eur (5000) za každý prípad takéhoto porušenia.
  7. Zmluvnú pokutu a/alebo úrok z omeškania je povinná strana zaplatiť strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.
  8. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany na ná­hradu škody v prípade, že jej výška prevyšuje uhradenú zmluvnú pokutu.
  9. Odstúpením zmluvnej strany od Zmluvy nezaniká nárok na zaplatenie zmluvných sankcii a náhradu škody.
  10. Pokiaľ zmluvná strana v prípade neplnenia či porušenia Zmluvy neuplatní všetky práva pre takýto prípad jej náležiace, nie je možné takéto konanie v žiadnom prípade chápať ako vzdanie sa týchto práv pre prípad iného či následného neplnenia či porušenia zmluvných povinností.
  11. V prípade omeškania Objednávateľa s platením akejkoľvek čiastky splatnej podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený, bez ohľadu na ďalšie nároky, zastaviť práce pre Objednávateľa (úplne alebo čiastočne), pokiaľ nebude táto čiastka uhradená. Na túto možnosť Objednávateľa upozorní najmenej sedem (7) kalendárnych dní predtým, než práce zastaví. Pred zastavením prác sa zmluvné strany zaväzujú, že v plnej miere využijú ustanovenia článku 15 tejto Zmluvy. Termíny uvedené v tejto Zmluve sa v prípade zastavenia práce predlžujú o dobu, po ktorú boli práce zastavené, v súlade s článkom 8.4 tejto Zmluvy.
  12. Zmluvné strany sa dohodli, že súhrnná výška zmluvnej pokuty zaplatená jednou zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy nepresiahne nasledovné sumy:

1. Zmluvná pokuta zaplatená Poskytovateľom podľa čl. 14.1 nepresiahne 5000 eur za štvrťrok
2. Zmluvná pokuta zaplatená Poskytovateľom podľa čl. 14.3 nepresiahne 2500 eur za štvrťrok
3. Zmluvná pokuta zaplatená Objednávateľom podľa čl. 14.5 nepresiahne 2500 eur za štvrťrok

**Článok 15**

***Zodpovednosť za škodu***

* 1. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za preukázateľne spôsobenú škodu v rámci platných právnych pred­pisov a tejto zmluvy.
  2. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia pri predchádzaní škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. Dôkazné bremeno nesie strana, ktorá si náhradu škody uplatňuje.
  3. Žiadna strana nie je zodpovedná za oneskorenie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle príslušných ustanovení obchodného zákonníka Slovenskej republiky.
  4. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú oneskorením druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
  5. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne ne­správneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany.
  6. Poskytovateľ nezodpovedá za nesprávnu funkčnosť Systému spôsobenú nedodržaním dohod­nutých prevádzko­vých podmienok používania Systému, neoprávneným zásahom do informačného systému alebo jeho parametrov Objednávateľom a za nesprávnu funk­čnosť Systému spôsobenú chybou na hardvéri počítačov alebo počítačovej siete, vírusmi alebo chybnou obsluhou.
  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 vyvinúť maximálne úsilie k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
  8. Zmluvné strany sa zhodli, že celková úhrnná predvídateľná škoda, ktorá môže Objednávateľovi pri plnení tejto Zmluvy, v prípade jedného či viacerých porušení zmluvných alebo zákonných povinností Poskytovateľa, vzniknúť, nepresiahne sumu sto tisíc eur (100000) bez DPH za 24 mesiacov. Zodpovednosť Poskytovateľa voči Objednávateľovi za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy tak nepresiahne sumu sto tisíc eur (100000) bez DPH za 24 mesiacov.
  9. V ostatnom sa na právne vzťahy zmluvných strán vyplývajúce zo zodpovednosti za škodu uplatnia príslušné ustanovenia občianskeho resp. obchodného zákonníka SR.

**Článok 16**

***Subdodávatelia***

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Zmluvu výlučne prostredníctvom subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 4 – „Zoznam subdodávateľov“ (ďalej len „Zoznam subdodávateľov“). V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby Zmluvu plnil sám.
2. V Prílohe č. 4 tejto Zmluvy sú uvedené údaje o všetkých známych subdodávateľoch Poskytovateľa, ktorí sú známi v čase uzavierania tejto Zmluvy, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
3. V prípade, že počas trvania tejto Zmluvy bude mať Poskytovateľ záujem zmeniť ktorúkoľvek osobu subdodávateľa uvedenú v Zozname subdodávateľov, Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom postupe: Poskytovateľ písomne požiada Objednávateľa o súhlas so zmenou v osobe subdodávateľa, pričom:
4. v žiadosti uvedie identifikáciu osoby, ktorá sa má stať subdodávateľom,
5. v žiadosti uvedie špecifikáciu časti plnenia Zmluvy, ktoré má byť prostredníctvom navrhovanej osoby poskytované Objednávateľovi,
6. v žiadosti uvedie termín, od ktorého má byť zmena subdodávateľa vykonaná, ktorý nesmie byť kratší ako 30 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti Objednávateľovi,
7. v žiadosti uvedie, či s ohľadom na výšku odplaty, ktorú bude Poskytovateľ platiť subdodávateľovi za ním poskytované plnenie, má subdodávateľ povinnosť zapísať sa do registra partnerov verejného sektora,
8. k žiadosti pripojí nové navrhované znemie Zoznamu subdodávateľov v minimálne   
   2 vyhotoveniach podpísaných Poskytovateľom.
9. Objednávateľ žiadosť Poskytovateľa:
10. odsúhlasí, a to zaslaním zo strany Objednávateľa podpísaného Zoznamu subdodávateľov Poskytovateľovi alebo
11. odmietne, pričom v oznámení o odmietnutí žiadosti Poskytovateľa uvedie dôvody odmietnutia.
12. Osoba, ktorá sa má stať subdodávateľom, sa týmto stáva podľa tejto Zmluvy zápisom do Zoznamu subdodávateľov podpísaného zo strany Objednávateľa.
13. V prípade odmietnutia žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osoby subdodávateľa zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ oprávnený navrhnúť tú istú osobu ako subdodávateľa až po splnení podmienok vytknutých Objednávateľom v odmietnutí žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe subdodávateľa.
14. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke, tak ako keby plnenie realizované na základe takejto Zmluvy realizoval sám. Plnenie zákazky prostredníctvom iných osôb ako osôb určených podľa tohto článku sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa a zakladá právo Objednávateľa na okamžité odstúpenie od Zmluvy bez poskytnutia dodatočnej lehoty na nápravu.
15. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona registri partnerov verejného sektora.

**Článok 17**

Riešenie sporov

* 1. Strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
  2. Pokiaľ sa spory nepodarí vyriešiť, môže každá zo Strán postúpiť spor k najvyšším predstaviteľom zmluvných strán. Najvyšší predstavitelia sa pokúsia vyriešiť spor dohodou ešte pred podaním žaloby.
  3. Pre riešenie sporov zmluvné strany zjednávajú právomoc súdov Slovenskej republiky.

**Článok 18**

Platnosť a účinnosť zmluvy

* 1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
  2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.
  3. Táto Zmluva zaniká ukončením dohodou zmluvných strán alebo odstúpením jednej zo zmluvných strán.
  4. Od tejto zmluvy môže odstúpiť ktorákoľvek zo zmluvných strán, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností, pokiaľ na toto porušenie písomne upozornila a druhá strana do tridsiatich (30) kalendárnych dní uspokojivo vzniknutú nezrovnalosť nevysvetlila alebo ju neodstránila. Účinnosť Zmluvy je v tomto prípade ukončená okamihom preukázateľného doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej Strane.
  5. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje:
     1. zo strany Poskytovateľa:

1. ak Poskytovateľ bezdôvodne, opakovane, min. päť (5) krát neposkytuje plnenie v termínoch, rozsahu alebo kvalite definovaných v tejto Zmluve, a to ani po opakovanom upozornení
2. ak Poskytovateľ bezdôvodne predlžuje čas plnenia a tým porušuje po­vinnosti vy­plývajúce zo zmluvy
3. ak bolo právoplatne rozhodnuté o úpadku Objednávateľa,
4. ak Poskytovateľ alebo jeho subdodávateľ nebol v čase uzavretia tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ak bol vymazaný z registra partnerov verejného sektora (ak sa na neho vzťahuje povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora)
   * 1. zo strany Objednávateľa:
5. ak Objednávateľ bezdôvodne znemožní poskytovanie plnenia podľa tejto zmluvy, a to aj po opakovanom upozornení
6. ak Objednávateľ so zaplatením splatnej časti ceny je v omeškaní viac ako šesťdesiat (60) dní.
7. ak Objednávateľ zásadným spôsobom poruší licenčné ustanovenia tejto Zmluvy a nezjedná nápravu ani po opakovanom upozornení
8. ak bolo právoplatne rozhodnuté o úpadku Poskytovateľa
   1. Obe zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu v deväť me­sačnej (9) výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane písomnou formou.
   2. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že si nebudú vracať už poskytnuté plnenia a najneskôr do 10 dní od odstúpenia od zmluvy sa dohodnú na finančnom vyrovnaní.
   3. Účinky odstúpenia nastávajú nasledujúcim dňom po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
   4. Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo odstupujúcej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla porušením zmluvnej povinnosti.
   5. Pokiaľ sa zistí, že niektoré ustanovenie Zmluvy je neplatné alebo nevymáhateľné, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť alebo vymáhateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Strany sa dohodli, že v prípade, že by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo byť neplatné alebo neúčinné, nahradia ho do 30 dní od zistenia tejto skutočnosti (najneskôr však do 30 dní odo dňa právnej moci rozhodnutia, ktorým bola neplatnosť či neúčinnosť tohto ustanovenia potvrdená) ustanovením, ktoré bude svojím účelom najbližšie ustanoveniu, ktoré bolo prehlásené neplatným či neúčinným.
   6. Vo zvyšku neupravených vzťahov sa zodpovednosť z odstúpenia od zmluvy a ná­roky na náhradu škody riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka SR. Vzájomné vzťahy sa budú riadiť právom Slovenskej republiky.

**Článok 19**

Záverečné ustanovenia

* 1. Zmluvu je možné meniť len na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán formou písomných   
     a očíslovaných dodatkov, ktoré budú tvoriť jej neoddeliteľnú súčasť a to za podmienok uvedených   
     v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní.
  2. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, že sa podrobne oboznámili   
     s predmetom zmluvy, s jej obsahom a obsahom jej príloh a nemajú voči nim žiadne výhrady ani návrhy na doplnenie.
  3. Zmluvu je možné meniť výhradne obojstranne odsúhlasenými očíslovanými dodatkami podpísanými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa. Žiadny iný protokol, dokument, obvyklá prax alebo zvyk nebudú považované za dodatok k Zmluve alebo za jej pozmenenie.
  4. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že zmluvu neuzavreli v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, že svoju vôľu prejavili vážne, slobodne, bez nátlaku a zrozumiteľne a na znak súhlasu ju potvrdzujú svojimi podpismi.
  5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
     1. Príloha č. 1: Rozpis ceny plnenia
     2. Príloha č. 2: Podmienky poskytovania služieb podpory a údržby Systému
     3. Príloha č. 3: Podmienky poskytovania doplnkových profesionálnych služieb nad rámec podpory   
         a údržby Systému
     4. Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov
  6. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch platnosti originálu, z kto­rých každá zmluvná strana prevezme jedno vyhotovenie.

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa

PhDr. Jaroslav Rezník

generálny riaditeľ RTVS

**Príloha č. 1**

**Rozpis ceny plnenia**

V cenách uvedených v tejto cenovej ponuke sú zahrnuté všetky náklady Uchádzača za služby poskytované v súlade s požiadavkami z Opisu predmetu zákazky, ako aj všetky ďalšie náklady nevyhnutné na plnenie všetkých povinností Poskytovateľa podľa požiadaviek uvedených v Návrhu zmluvy.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **človekohodina** | **kvartálny paušál** | **ročné maximum** | | |
| **Položka** | **Článok zmluvy** | EUR bez DPH | EUR bez DPH | EUR bez DPH | 20% DPH | EUR s DPH |
| Licencie PROVYS TVoffice | čl. 4.1 písm. a), čl. 11 | - | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Licencie PROVYS Sales | čl. 4.1 písm. a), čl. 11 | - | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Služby podpory a údržby Systému | čl. 4.1 písm. b) a c), Príloha č. 2 | - | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Doplnkové profesionálne služby na rozvoj Systému | čl. 4.2, Príloha č. 3 | 0,00 |  | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Celková cena (12 mesiacov) | 5.1 |  |  | **0,00** | 0,00 | 0,00 |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Príloha č. 2**

**Podmienky poskytovania služieb podpory a údržby Systému**

**Článok 1**

***Záväzky Poskytovateľa***

## Poskytovateľ ručí za časové a obsahové plnenie tejto Zmluvy (teda, že si všetky povinnosti vyplývajúce mu z tejto zmluvy splní riadne a včas), pokiaľ Objednávateľ včas splní svoje záväzky podľa tejto Zmluvy.

## Poskytovateľ poskytuje počas trvania tejto Zmluvy záruku v zmysle článku 12 tejto Zmluvy. Po dobu trvania Zmluvy a za podmienok touto Zmluvou stanovených bude Poskytovateľ bez zbytočného odkladu a bezplatne riešiť poruchy vzniknuté pri prevádzke Systému z dôvodu jeho vady. Táto záruka sa nevzťahuje na prípady, keď bola vada spôsobená:

## z dôvodu preukázateľne nedostatočných alebo skreslených informácií zo strany Objednávateľa

## použitím hardvérových a softvérových prostriedkov nevyhovujúcich odporučeniam Poskytovateľa

## úpravou Systému, ktorá nebola písomne schválená Poskytovateľom a bola vykonaná Objednávateľom alebo treťou stranou

## úpravou technologickej infraštruktúry, ktorá ovplyvňuje prevádzku Systému a ktorá nebola písomne schválená Poskytovateľom

## prevádzkovaním a používaním Systému v preukázateľnom rozpore s dokumentáciou odovzdanou Objednávateľovi

## prepojením Systému so softvérom tretej strany bez predchádzajúceho schválenia Poskytovateľom

## závadou na hardvérových alebo softvérových prostriedkoch dodaných tretími stranami.

## Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené treťou stranou alebo udalosťou, za ktorú táto strana zodpovedá, alebo za poruchy spôsobené neovplyvniteľnou okolnosťou (vyššia moc).

## Poskytovateľ nezodpovedá za obsahovú správnosť dát, ktoré do databázy Systému nevložil. Poskytovateľ zodpovedá za funkčnosť Systému, ktorý s vloženými dátami pracuje.

## Poskytovateľ si je vedomý, že pri svojej činnosti podľa tejto Zmluvy bude pracovať s dôvernými obchodnými dátami Objednávateľa a zaväzuje sa, že takéto informácie neposkytne ani nesprístupní tretím osobám, a bude dodržiavať ustanovenia podľa bodu 13 tejto Zmluvy.

## Poskytovateľ bude poskytovať všetky služby vzdialene z jeho sídla alebo sídla jeho subdodávateľov prostredníctvom Internetu.

## V prípade, že charakter poruchy vyžaduje osobnú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa, Poskytovateľ na základe písomnej požiadavky Objednávateľa bezodkladne a bezplatne vyšle špecialistu s potrebnou kvalifikáciou, aby poruchu riešil na mieste.

**Článok 2**

***Poskytovanie služieb podpory***

## Po dobu platnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi štandardné služby podpory prevádzky Systému popísané v tomto článku. Cena služieb popísaných v tomto článku je zahrnutá v paušálnej cene za poskytovanie služieb údržby a podpory podľa bodu 5.2 písm. b) tejto Zmluvy.

## Telefonická technická podpora Systému (tzv. „hotline“)

* + - 1. analýza porúch nahlásených Objednávateľom v súvislosti s užívaním Systému
      2. riešenie nahlásených porúch s kvalifikovaným personálom Objednávateľa (podľa komunikačnej matice v súlade s bodom 7 tejto Zmluvy), a ich následné odstránenie
      3. dostupnosť 8/5, v slovenskom alebo českom jazyku
      4. počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 17:00 hod

## Aktívna technická podpora Systému (tzv. „support“)

* + - 1. vzdialený prístup k Systému pre aktívne odstraňovanie nahlásených chýb, porúch a rizík limitujúcich alebo ohrozujúcich prevádzku Systému
      2. dostupnosť 24/7/365, v slovenskom alebo českom jazyku

## Odstraňovanie porúch

## Kategória A „Kritická porucha“ je stav, ktorý môže priamo ohroziť vysielanie alebo iné zákonné povinnosti Objednávateľa, napr.:

tvorba denného vysielacieho plánu a jeho export na vysielacie pracoviská

tvorba denného plánu výroby

generovanie výstupov povinných zo zákona

iné funkcie Systému zabezpečujúce činnosť Objednávateľa povinne vykonávanú zo zákona, pri ktorých Objednávateľ nie je technologicky schopný zabezpečiť prácu v náhradnom režime

1. Poskytovateľ v prípade poruchy kategórie A vynaloží maximálne úsilie za účelom zabezpečenia
   * + obnovenia dostupnosti Systému
     + aspoň obmedzenej prevádzky základných funkcií Systému do doby odstránenia kritickej poruchy a
     + minimalizácie následkov kritickej poruchy
2. Objednávateľ sa zaväzuje počas odstraňovania kritickej poruchy poskytnúť súčinnosť školeného technického personálu z dôvodu zabezpečenia náhradného režimu.
3. Dostupnosť služby 24/7/365, teda aj počas pracovných dní mimo pracovnú dobu, cez víkend a počas štátnych sviatkov, v slovenskom alebo českom jazyku
4. Kvalita služby:
   * + zahájenie prác najneskôr do 2 hodín od telefonického potvrdenia písomne nahlásenej poruchy počas pracovného dňa v bežných pracovných hodinách (8:00 – 17:00)
     + zahájenie prác najneskôr do 4 hodín od telefonického potvrdenia písomne nahlásenej poruchy v pracovných dňoch mimo pracovné hodiny, počas víkendov a štátnych sviatkov
     + čiastočné obnovenie funkčnosti alebo zavedenie náhradného riešenia do 12 hodín od nahlásenia poruchy.
     + odstránenie kritickej poruchy najneskôr do 2 kalendárnych dní od nahlásenia poruchy
5. V prípade nahlásenia kritickej chyby v novo nasadenej ostrej verzii Systému, úplne alebo čiastočne brá­niacej v používaní bežných a zaužívaných funkcií Systému, bude takáto chyba odstránená do 24 hodín od jej na­hlásenia. V takýchto prípadoch Objednávateľ akceptuje ako riešenie aj dočasný prechod na jednu zo starších verzií, ktorá je plne funkčná, a v ktorej sa daný problém nevysky­tuje. Odstránenie týchto chýb vykoná Poskytovateľ bezplatne.

## Kategória B „Závažná porucha“ je stav, v ktorom nie je možné používať niektorú z dôležitých funkcií Systému alebo vytvoriť niektorý dôležitý výstup. Za dôležité funkcie sa považujú tie funkcie Systému, ktoré sú nevyhnutné pre zabezpečenie zásadných alebo strategických procesov Objednávateľa.

1. Poskytovateľ v prípade poruchy kategórie B vynaloží maximálne úsilie pre čo najrýchlejšie obnovenie plnej funkčnosti Systému a súčasné minimalizovanie dôsledkov poruchy
2. Poskytovateľ odstráni poruchu jedným z nasledujúcich spôsobov
   * + poskytnutím analýzy, ktorá popisuje príčinu problému spôsobeného Objednávateľom
     + poskytnutím pokynov, ako poruchu eliminovať priamym zásahom Objednávateľa,
     + zmenou konfigurácie Systému prostredníctvom vzdialeného prístupu k Systému,
     + vyslaním špecialistu s potrebnou kvalifikáciou, aby odstránil poruchu na mieste
3. V prípade, že poruchu nie je možné odstrániť obratom, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi inštrukcie ako obísť chybnú funkciu alebo ako alternatívne realizovať chybnú funkčnosť s minimálnym znížením funkčnosti Systému do doby odstránenia poruchy.
4. Dostupnosť služby 8/7/365, teda počas pracovných dní v štandardných pracovných hodinách, v slovenskom alebo českom jazyku
5. Kvalita služby:
   * + zahájenie prác najneskôr do 12 hodín od nahlásenia poruchy v pracovnej dobe
     + odstránenie závažnej poruchy najneskôr do 3 pracovných dní od nahlásenia poruchy

## Kategória C „Nekritická porucha“ je stav, pri ktorom je možné používať všetky dôležité funkcie Systému, avšak niektoré z dôležitých funkcií Systému je možné používať iba s výraznými obmedzeniami alebo niektoré menej dôležité funkcie sú nedostupné.

1. Poskytovateľ v prípade poruchy kategórie C vynaloží maximálne úsilie pre čo najrýchlejšie obnovenie plnej funkčnosti Systému
2. Poskytovateľ odstráni poruchu jedným z nasledujúcich spôsobov
   * + poskytnutím analýzy, ktorá popisuje príčinu problému spôsobeného Objednávateľom
     + poskytnutím pokynov, ako poruchu eliminovať priamym zásahom Objednávateľa,
     + zmenou konfigurácie Systému prostredníctvom vzdialeného prístupu k Systému,
     + vyslaním špecialistu s potrebnou kvalifikáciou, aby odstránil poruchu na mieste
3. V prípade, že poruchu nie je možné odstrániť obratom, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi inštrukcie ako obísť chybnú funkciu alebo ako alternatívne realizovať chybnú funkčnosť s minimálnym znížením funkčnosti Systému do doby odstránenia poruchy.
4. Dostupnosť služby 8/5/365, teda počas pracovných dní v štandardných pracovných hodinách, v slovenskom alebo českom jazyku
5. Kvalita služby:
   * + zahájenie prác najneskôr do 120 hodín od nahlásenia poruchy
     + odstránenie nekritickej poruchy do 25 pracovných dní od nahlásenia poruchy alebo podľa dohody oboch zmluvných strán

## Odstraňovanie chýb

1. Chybou sa pre účely tejto Zmluvy rozumie nedostatok vlastností Systému proti vlastnostiam uvedeným v  jeho dokumentácii, ako aj neschopnosť Systému spracovať bežnú prevádzkovú záťaž
2. Nedostatok alebo neschopnosť Systému podľa predošlého bodu nie je považovaná za chybu pokiaľ:
   * + - Objednávateľ modifikoval funkcie Systému, alebo
       - Objednávateľ modifikoval konfiguráciu Systému bez schválenia Poskytovateľom, alebo
       - Objednávateľ zmenil softwarové či hardwarové prostredie Systému bez schválenia Poskytovateľom, alebo
       - Objednávateľ nepoužil Systém v súlade s dokumentáciou alebo metodológiou poskytnutou Poskytovateľom, alebo
       - bola chyba vyvolaná nesprávnou činnosťou softvéru alebo hardvéru tretej strany
       - Objednávateľ prepojil Systém so systémom tretej strany bez schválenia Poskytovateľom.
3. V rámci odstraňovania chýb sa požaduje:
   * + - vzdialený monitoring Systému, identifikovanie chýb Systému a ich aktívne odstraňovanie
       - lokalizácia a odstraňovanie príčin neštandardného chovania Systému
       - odstraňovanie potenciálne chybných funkcií Systému, nezávisle na tom, či boli dodané ako súčasť štandardnej funkcionality Systému alebo vyvinuté na základe požiadavky Objednávateľa a dodané Poskytovateľom
       - reinštalácia už nasadených softvérových verzií a doplnkov v prípade poškodenia existujúcej inštalácie
4. Dostupnosť priebežne, 8/5/365, v slovenskom alebo českom jazyku
5. Kvalita služby:
   * + Doba odozvy 5 pracovných dní (odhad prácnosti a termínu realizácie)
     + Odstraňovanie chýb je zo svojej podstaty dlhodobý, nikdy nekončiaci proces sledovania a optimalizácie Systému ako celku a jeho jednotlivých softvérových komponentov. Z toho dôvodu je náročné zadefinovať kritériá kvality poskytovania tejto časti služby, ktoré budú určené dohodou zmluvných strán v závislosti od konkrétnej situácie.

## Identifikácia a eliminácia rizík

* + - * proaktívne informovanie Objednávateľa o známych a doposiaľ neriešených rizikách a o výrobcom odporúčaných opatreniach
      * Informovanie Objednávateľa o dôležitých vlastnostiach nových verzií systému:
        + o zistených chybách Systému, ktoré môžu mať zásadný vplyv na jeho funkčnosť a výkon v produkčnom prostredí Objednávateľa
        + o vydaných opravách chýb Systému, ktoré môžu mať zásadný vplyv na jeho funkčnosť a výkon v produkčnom prostredí Objednávateľa
        + o možných riešeniach eliminujúcich konkrétne problémy
      * dostupnosť priebežne, 8/5/365, v slovenskom alebo českom jazyku

**Článok 3**

***Poskytovanie štandardných služieb údržby***

## Po dobu platnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi štandardné služby údržby Systému popísané v tomto článku. Cena služieb popísaných v tomto článku je zahrnutá v paušálnej cene za poskytovanie služieb údržby a podpory podľa bodu 5.2 písm. b) tejto Zmluvy.

## Prevádzková údržba Systému (tzv. „maintenance“)

## Prístup do online „ticketing“ systému Poskytovateľa

* + - * písomné nahlasovanie a sledovanie porúch a problémov
      * evidencia stavu jednotlivých tiketov
      * história plnenia, štatistika a pod.
      * dostupnosť 24/7/365, v slovenskom alebo českom jazyku

## Prístup k dokumentácii Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať dokumentáciu potrebnú na zabezpečenie služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy pre Objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť Objednávateľovi konfiguračnú a prevádzkovú dokumentáciu štandardnej verzie softvéru tvoriaceho Systém.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi konfiguračnú a technickú dokumentáciu ku všetkým zmenám v Systéme, ktoré Poskytovateľ vykonal v súvislosti s touto Zmluvou.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi akékoľvek ďalšie informácie o Systéme, ktoré majú prevádzkový význam pre Objednávateľa.
5. Dostupnosť 24/7/365, v slovenskom alebo českom jazyku

## Softvérová údržba Systému (tzv. „software maintenance“)

## Cieľom softvérovej údržby je nasadenie štandardizovaných metód a procedúr pre efektívny a hladký priebeh implementácie Výrobcom odporúčaných zmien existujúcich funkcií Systému, a minimalizovať riziko vzniku incidentov spôsobených vykonanými zmenami.

## Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas účinnosti Zmluvy bude poskytovať Objednávateľovi všetky nové verzie softvérových produktov tvoriacich Systém:

* + - 1. prístup k najnovším verziám dodaných softvérových produktov,
      2. prístup k opravným častiam kódu (patch) alebo celým podverziám, ktoré odstraňujú chyby dodaných softvérových produktov,
      3. prístup k aktualizáciám a doplnkom (update)

## Licencie na nové verzie, updaty, patche a fixy budú počas platnosti tejto Zmluvy poskytované v rámci licenčného poplatku podľa článku 11 tejto Zmluvy, za predpokladu splnenia finančných záväzkov Objednávateľa podľa bodu 5.2 písm. a) tejto Zmluvy.

## Poskytovateľ zaručuje plnú funkčnosť systému po nasadení novej verzie, upgradu, updatu, patchu a fixu Systému, jeho súčastí alebo doplnkov, s ohľadom na vlastnosti, konfiguráciu a aktuálny stav Systému Objednávateľa, a  zaväzuje sa na požiadanie poskytnúť protokol o ich testovaní. V prípade dodatočného zistenia závažných nedostatkov po nasadení novej verzie, aktualizácie, patchu alebo fixu do ostrej prevádzky, napriek zodpovednému testovaniu obomi zmluvnými stranami, má Objednávateľ právo, ak je to technicky možné, na bezplatný návrat k predošlej konfigurácii (rollback) podľa bodu 2.3.1.1 písm. e) tejto Prílohy č. 2 k Zmluve, a prípadné uplatnenie si sankcie podľa príslušných ustanovení tejto Zmluvy.

## Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť min. raz (1) za dva roky (2) kvalifikované školenie administrátorov Objednávateľa v oblasti správy a nastavovania Systému v aktuálne prevádzkovanej konfigurácii, v rozsahu min. 16 hodín pre maximálne štyri (4) osoby, v mieste určenom Poskytovateľom.

## Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť min. raz (1) počas platnosti tejto Zmluvy kvalifikované školenie interného školiteľa Objednávateľa v oblasti používania Systému v aktuálne prevádzkovanej konfigurácii, v rozsahu min. 80 hodín pre maximálne jednu (1) osobu, v mieste určenom Poskytovateľom.

## Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi aj akékoľvek ďalšie, vyššie neuvedené služby údržby, ktoré síce sú nevyhnutné na zabezpečenie funkčnosti a bezporuchovej prevádzky Systému ako celku, avšak nie sú alebo nemôžu byť explicitne požadované zo strany Objednávateľa (napr. z dôvodu nevedomosti o ich význame či existencii).

## Hardvérová údržba Systému (tzv. „hardware maintenance“)

* + 1. Hardvérová údržba sa nepožaduje.

**Článok 4**

***Poskytovanie nadštandardných služieb údržby***

## Po dobu platnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nadštandardné služby údržby Systému v rozsahu 200 človekohodín ročne, ktorých cena je zahrnutá v paušálnej cene za poskytovanie služieb údržby a podpory podľa bodu 5.2 písm. b) tejto Zmluvy.

## Po dobu platnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje umožniť Objednávateľovi preniesť nevyčerpané hodiny definované v bode 4.1 tohto článku Zmluvy medzi dvoma nasledujúcimi kalendárnymi rokmi ale maximálne v rozsahu 100 hodín.

## Čerpanie služieb uvedených v tomto článku podlieha evidencii, vzájomnému schvaľovaniu, a riadi sa článkom 9 tejto zmluvy.

## Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť služieb uvedených v tomto článku min. na úrovni 8/5/365, teda počas pracovných dní a v štandardnej pracovnej dobe, alebo podľa dohody zmluvných strán, a to v slovenskom alebo českom jazyku. Služba je dostupná, ak Poskytovateľ najneskôr do 24 hodín od doručenia odpovie na požiadavku Objednávateľa v rozsahu:

## odhad prácnosti požadovanej služby

## termín poskytnutia požadovanej služby

## Odozva Poskytovateľa podľa predošlého bodu je bezplatná.

## Za nadštandardné služby údržby Systému sa pre účely tejto zmluvy považujú akékoľvek služby nesúvisiace alebo priamo nevyplývajúce zo štandardnej údržby Systému ako celku, napriek tomu však majú prevádzkový charakter a neslúžia na rozvoj funkcionalít Systému ako takého.

## Telefonická alebo e-mailová konzultácia

1. Poskytovanie odbornej pomoci a poradenstva pri riešení problémov Objednávateľa alebo požiadaviek súvisiacich s prevádzkou alebo rozvojom Systému
   * + konzultácie pri plánovaní zmien v konfigurácii
     + konzultácie pri nasadzovaní konkrétnych procesov
     + konzultácie k možnostiam a vlastnostiam Systému, ich optimálnemu spôsobu využitia pre konkrétne potreby Objednávateľa
     + konzultácie k riešeniu problémov pri prevádzke Systému
     + konzultácie k vývoju rozhraní s ostatnými systémami tretích strán
     + a iné.

## Inštalačné a konfiguračné práce:

1. Poskytovanie vysoko profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa pri riešení prevádzkových činností mimo kapacitných a/alebo vedomostných možností Objednávateľa:
   * + inštalačné práce na vyžiadanie Objednávateľa
     + konfiguračné práce na vyžiadanie Objednávateľa
     + konfigurovanie užívateľských nastavení, accountov, presetov, templatov
     + a iné.

## Práca s obsahom:

1. Poskytovanie vysoko profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa pri riešení prevádzkových činností mimo kapacitných a/alebo vedomostných možností Objednávateľa:
   * + administrovanie, spracovávanie alebo iná manipulácia s obsahom (resp. dátami)
     + zálohovanie obsahu (resp. dát) a užívateľských nastavení, s výnimkou povinného vytvárania záloh počas dohodnutých inštalačných prác a upgradov
     + analýza prevádzkovaných procesov alebo množiny dát
     + realizácia prevádzkových procesov
     + strojové spracovanie obsahu (resp. dát)
     + oprava obsahu (resp. dát) zničeného chybami užívateľov, iných systémov a pod.
     + pridávanie dát z nových zdrojov
     + a iné.

## Programátorské práce

1. Poskytovanie vysoko profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa pri riešení prevádzkových činností mimo kapacitných a/alebo vedomostných možností Objednávateľa:
   * + prevádzkové, postmigračné a iné skripty bez vplyvu na zmenu funkčnosti Systému ako celku

## Školenia užívateľov, administrátorov a školiteľov

1. Kvalifikované školenie užívateľov Objednávateľa nad rámec štandardne poskytovaných školení podľa tejto zmluvy
2. Kvalifikované školenie administrátorov Objednávateľa nad rámec štandardne poskytovaných školení podľa tejto zmluvy
3. Kvalifikované školenie školiteľov Objednávateľa nad rámec štandardne poskytovaných školení podľa tejto zmluvy

## Všetky významné zmeny realizované Poskytovateľom musia byť projektovo riadené.

**Článok 5**

***Upgrade Systému***

## Zmluvné strany sa dohodli, že inštalácia a integrácia novej štandardnej major verzie Systému a re-implementácia všetkých špecifických, podľa požiadaviek Objednávateľa na mieru realizovaných úprav Systému do tejto novej verzie (tzv. „upgrade“) sa pre účely tejto zmluvy považuje za nadštandardnú službu údržby, ktorá vzhľadom na svoju komplexnosť presahuje rámec článku 4 tejto Prílohy č. 2 k Zmluve, a preto musí byť riešená ako samostatný projekt riadený samostatnou zmluvou.

**Príloha č. 3**

**Podmienky poskytovania doplnkových profesionálnych služieb na rozvoj Systému**

**Článok 1**

***Záväzky Poskytovateľa***

## Po dobu platnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi doplnkové profesionálne služby uvedené v tejto prílohe, v rozsahu max. 200 človekohodín ročne.

## Cena týchto služieb sa odrátava z finančného rámca podľa bodu 5.3 a 5.4 tejto Zmluvy počas celého trvania tejto Zmluvy.

## Čerpanie služieb uvedených v tomto článku podlieha evidencii, vzájomnému schvaľovaniu, a riadi sa článkom 9 tejto zmluvy.

## Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť služieb uvedených v tomto článku min. na úrovni 8/5/365, teda počas pracovných dní a v štandardnej pracovnej dobe, alebo podľa dohody zmluvných strán, a to v slovenskom alebo českom jazyku. Služba je dostupná, ak Poskytovateľ najneskôr do 24 hodín od doručenia odpovie na požiadavku Objednávateľa v rozsahu:

* + - odhad prácnosti požadovanej služby
    - termín poskytnutia požadovanej služby

## Odozva Poskytovateľa podľa predošlého bodu je spoplatnená ako súčasť poskytovanej profesionálnej služby.

## Za doplnkové profesionálne služby na rozvoj Systému sa pre účely tejto zmluvy považujú akékoľvek služby nesúvisiace alebo priamo nevyplývajúce z prevádzky Systému ako celku, ktorých cieľom je rozvoj alebo rozširovanie funkcionalít Systému ako takého.

## Telefonická alebo e-mailová konzultácia

1. Poskytovanie odbornej pomoci a poradenstva pri riešení rozvoja Systému podľa požiadaviek Objednávateľa:
   * + konzultácie pri plánovaní zmien funkcionalít Systému
     + konzultácie pri zmenách konkrétnych procesov v rámci Systému
     + konzultácie k možnostiam a vlastnostiam Systému s ohľadom na ich ďalší rozvoj alebo zmenu
     + konzultácie k vývoju rozhraní s ostatnými systémami tretích strán
     + a iné.

## Analytické práce

1. Poskytovanie profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa v oblasti analýzy a systémovej architektúry pri riešení rozvoja Systému podľa požiadaviek Objednávateľa:
   * + Procesné, dátové alebo iné analýzy
     + Príprava projektov, špecifikácií, schém a inej dokumentácie
     + Služby systémového architekta alebo aplikačného dizajnéra
     + a iné.

## Programátorské práce

1. Poskytovanie vysoko profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa pri riešení rozvoja Systému podľa požiadaviek Objednávateľa:
   * + Programátorské práce, ktorých výsledkom je zmena alebo rozšírenie funkcionality Systému ako celku

## Inštalačné a konfiguračné práce:

1. Poskytovanie vysoko profesionálnych služieb kvalifikovaného personálu Poskytovateľa pri riešení implementácie nových funkcií, modulov, doplnkov a rozšírení Systému, alebo softvéru tretích strán, podľa požiadaviek Objednávateľa:
   * + inštalačné práce na vyžiadanie Objednávateľa
     + konfiguračné práce na vyžiadanie Objednávateľa
     + a iné.

## Všetky významné zmeny realizované Poskytovateľom musia byť projektovo riadené.

**Príloha č. 4**

**Zoznam subdodávateľov**

Na realizácii predmetu zákazky: „**Prevádzka, servis a údržba informačného systému PROVYS**“:

sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet zákazky uskutočníme vlastnými kapacitami

sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **p. č.** | **Obchodné meno alebo názov / meno a priezvisko** | **Sídlo alebo adresa pobytu** | **Identifikačné číslo (IČO) alebo dátum narodenia (ak nebolo pridelené IČO)** | **Predmet subdodávky** | **Predmet plnenia  v %** | **Oprávnená osoba (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

V ..................................., dňa ........................

.......................................................

pečiatka, meno a podpis uchádzača