**Zmluva** **o poskytovaní služby štandardnej podpory, údržby a servisných služieb pre sieťovú infraštruktúru IKT Ministerstva vnútra Slovenskej republiky**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

**OBJEDNÁVATEĽ:**

Obchodné meno: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava

IČO: 00151866

Štatutárny organ:

Osoba/y podpisujúca/e

zmluvu:

Bankové spojenie:

IBAN:

Zápis:

Kontaktná osoba

*v realizačných veciach:*

Telefón:

E-mail:

(ďalej len **„Objednávateľ“)**

a

**POSKYTOVATEĽ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Štatutárny organ:

Osoba/y podpisujúca/e

zmluvu:

Bankové spojenie:

IBAN:

Zápis:

Kontaktná osoba

v realizačných veciach:

Telefón:

E-mail:

(ďalej len **„Poskytovateľ“)**

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako **„Zmluvné strany“** a každý samostatne ako **„Zmluvná strana“.**

# Úvodné ustanovenia a účel zmluvy

* 1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania (ďalej len „Verejné obstarávanie“) bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. ........../2019.... dňa ............. pod značkou .................
	2. Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky podľa článku 3. a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
	3. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) ako aj v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto zmluvu o poskytovaní služby štandardnej podpory, údržby a servisných služieb pre sieťovú infraštruktúru IKT Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „**Zmluva**“ alebo skrátene aj „**SLA**“), za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu/podpory, služieb technickej podpory a prevádzkových činností pre hardvérové a softvérové produkty sieťovej infraštruktúry IKT MVSR v rámci celého územia Slovenskej republiky.

Vzhľadom na vyššie uvedené sa Zmluvné strany dohodli na nasledovnej zmluve:

1. **Definície a pojmy**
	1. **Sieťová infraštruktúra:** je informačná a komunikačná infraštruktúra, ktorej bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA**.**
	2. **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom**: technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku sieťovej Infraštruktúry, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA.
	3. **Človekodeň**: je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 **pracovných** hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
	4. **Doba neutralizácie problému** alebo aj **Doba odstránenia problému** alebo aj **Doba vyriešenia:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo príslušnej samostatnej časti sieťovej infraštruktúry, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.
	5. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém** **HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionalita je uvedená v Prílohe č. 5 tejto SLA.
	6. **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia:** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného prostredia  sieťovej Infraštruktúry.
	7. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie hardvér podľa prílohy č. 1 tejto SLA.
	8. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
	9. **HW komponent:** Ide o HW súčasti ako sieťová infraštruktúra, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
	10. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka sieťovej Infraštruktúry. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie, stanovené touto SLA.
	11. **Kritický problém**: požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu alebo komponentu sieťovej infraštruktúry, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
	12. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentov alebo komponentu sieťovej infraštruktúry z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí alebo komponentu sieťovej infraštruktúry.
	13. **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
	14. **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
	15. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
	16. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie sieťovej Infraštruktúry (vrátane SW komponentov a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
	17. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 5 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.
	18. **SW infraštruktúra:** softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov sieťovej-Infraštruktúry.
	19. **SW komponent:** pod pojmom SW komponent sa rozumie štandardné programové vybavenie HW zariadenia, jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ a ktoré je súčasťou sieťovej Infraštruktúry.
	20. **SW modul** alebo v skratke **modul**: sa rozumie samostatná časť SW komponentu sieťovej infraštruktúry, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
	21. **Údržba HW a SW komponentov 3. strán (maintenance) :** pod pojmom Údržba HW a SW komponentov 3. strán (maintenance) sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v SW a HW diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Zoznam SW a HW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA.
2. **Predmet SLA**
	1. **Poskytovateľ** sa zaväzuje k poskytovaniu podpory, údržby a servisných služieb pre sieťovú infraštruktúru IKT Ministerstva vnútra Slovenskej republiky za podmienok a v rozsahu uvedených v prílohe č. 1 tejto SLA :
* **Pozáručný autorizovaný servis technológií pre sieťovú infraštruktúru** prevádzkovaných v priestoroch pracovísk MV SR podľa prílohy č. 1 kapitoly 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Pozáručný autorizovaný servis/podpora**“).
* **Služby technickej podpory** pre sieťové technológie**,** ktorých zoznam vrátane požadovaných parametrov SLA, špecifikácií, servisných prehliadok a rozsah je uvedený v prílohe č. 1 kapitola 3 tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisné služby**“).
* **Prevádzkové činnosti** vo vzťahu k sieťovej infraštruktúre podľa podmienok uvedených v prílohe č. 1 kapitola 4 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby HelpDesk**“)

(ďalej spolu len „**služby štandardnej podpory a údržby**“ alebo „**služby**“).

* 1. V rámci služieb Pozáručného autorizovaného servisu/podpory sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi dodať:
* pozáručný autorizovaný servis výrobcov jednotlivých sieťových technológií prevádzkovaných v dátových centrách Banská Bystrica Tajov, Banská Bystrica Timravy a Bratislava Račianska a ich následnú diagnostiku, opravu, odstraňovanie porúch a uvedenie nefunkčného zariadenia do prevádzky podľa špecifikácií výrobcu, vrátane dopravy a dodávok náhradných dielov. Zoznam sieťových technológií, pre ktoré Objednávateľ požaduje dodanie Pozáručného autorizovaného servisu a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch pri jednotlivých zariadeniach vrátane definovanej SLA je uvedený v Prílohe č. 1 bod 1.3. a 2.3 tejto SLA.;
* služby technickej podpory, ktorých bližšia špecifikácia je uvedená v prílohe č. 1Opis predmetu zákazky bod 3 tejto SLA.
	+ 1. V rámci poskytovania Servisných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať najmä služby systémovej podpory a servisnej činnosti, pravidelné servisné kontroly pre sieťovú infraštruktúru. Podrobná špecifikácia Servisných služieb ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v kapitole 3 Prílohy č. 1 tejto SLA.
	1. V rámci poskytovania Služieb HelpDesk sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať nasledujúce služby:
* Reporting
* Riešenie hlásení a problémov
* Kontrola plánu preventívnych činností
* Vedenie dispečerského denníka
* Asistencia zúčastneným stranám
* Informovanie o priebehu servisnej činnosti
* Eskalácia prevádzkových problémov alebo kritických stavov u Objednávateľa

# Podrobná špecifikácia Služieb HelpDesk je uvedená v kapitole 4 Prílohy č. 1 tejto SLA.

1. **Miesto plnenia a čas plnenia**
	1. Miestom plnenia tejto Zmluvy je sieťová infraštruktúra IKT MV SR v rámci celého územia Slovenskej republiky, ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom plnenia tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred oznámené a určené Objednávateľom.
	2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu maximálne **48 mesiacov** počítaných odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
	3. Poskytovateľ poskytuje Služby štandardnej podpory a údržby v časoch určených pre každý jednotlivý typ Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle čl. III bod 3.1 tejto SLA, ktoré sú uvedené a detailne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
	4. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby štandardnej podpory a údržby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcom bode tohto článku, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.
2. **Cena za Služby štandardnej podpory a údržby a platobné podmienky**
	1. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov (ďalej len „**Cena**“).
	2. Cena Služieb štandardnej podpory a údržby je určená podľa rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich sieťovú infraštruktúru v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu resp. zmene sieťovej infraštruktúry nasadením nových HW a SW modulov alebo HW a SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, bude dopad na rozsah poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán, o čom sa vyhotoví písomný a očíslovaný dodatok k tejto Zmluve.
	3. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby nasledovne:
		1. **Cena za Služby štandardnej podpory a údržby**
			1. Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať mesačne vo forme paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov.

* + - 1. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola služba dodaná a prevzatá oprávnenou osobou Objednávateľa.
		1. **Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach**
			1. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby je  stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
			2. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
			3. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom, na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto SLA.
			4. Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA.
			5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vrátane DPH z účtu Objednávateľa.
			6. Faktúra musí obsahovať 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. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
			7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej  faktúry Objednávateľovi.
1. **Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek**
	1. Oprávnená osoba resp. poverený zamestnanec Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:
* telefonicky prostredníctvom call centra na t.č. .................
* v  systéme HelpDesk na adrese .................... alebo
* e-mailom na adresu: ...............podľa Prílohy č. 5 tejto SLA.

Uskutočniť takéto hlásenie t.j. Problém/Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba, resp. ňou poverený zamestnanec Objednávateľa, v súlade s touto SLA. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky/Problému

* 1. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1 resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia zamestnanca Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobe neutralizácie problému podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba neutralizácie problému.
	2. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
	3. Po vykonaní Služieb štandardnej podpory a údržby (aj čiastkových) zamestnancom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme HelpDesk.

* 1. Všetky vyriešené Požiadavky resp. Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej Požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky/Problému najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady do Prílohy č. 3 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.
1. **Uzatváranie Požiadaviek a Problémov**
	1. Zmluvné strany považujú Problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:
		1. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk,
		2. ak Poskytoval na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
2. problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
3. problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
4. problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku,
5. problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii sieťovej infraštruktúry,
6. riešenie problému nie je predmetom tejto SLA.
7. **Práva a povinnosti Poskytovateľa**
	1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb štandardnej podpory a údržby.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba štandardnej podpory a údržby resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej Prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
	3. Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých zariadení použije len komponenty, ktoré sú na tento účel odporučené resp. certifikované výrobcom predmetného zariadenia.
	4. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
	5. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
	6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
	7. Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto SLA alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), pričom pri ich výbere je povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
	8. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto SLA subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto SLA, tvorí ich zoznam Prílohu č. 8 tejto SLA. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 8 tejto SLA, a to bezodkladne.
	9. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 38/2017 Z. z. (ďalej len "**zákon o registri partnerov verejného sektora**").
	10. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona o registri partnerov verejného sektora.
	11. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo z právnych predpisov, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
8. **Práva a povinnosti Objednávateľa**
	1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto SLA. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
	2. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
	3. prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby štandardného servisu a údržby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
	4. poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
	5. Objednávateľ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
	6. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.
9. **Sankcie**
	1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením služieb podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania od uplynutia Doby neutralizácie
		1. zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku v EUR s DPH za každý, aj začatý deň omeškania.
	2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, je Poskytovateľ oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške
	z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
10. **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu**
	1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby štandardnej podpory a údržby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto SLA alebo uvedené v požiadavke, hlásení alebo zadaní Objednávateľa. Služby štandardnej podpory a údržby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
	2. Poskytovateľ zodpovedá počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ako aj po dobu 6 mesiacov od zániku tejto Zmluvy za vady Služieb štandardnej podpory a údržby, najmä ak predmetné služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov SLA a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb štandardnej podpory a údržby Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady služieb.
	3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
	4. odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
	5. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
	6. odstúpiť od zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto SLA alebo
	7. požadovať odstránenie vád.
	8. Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použití výslovne trval.
	9. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa
	10. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných všeobecne záväzných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	11. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinnosti vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení možnosti liberácie v zmysle ustanovenia § 373 Obchodného zákonníka voči škode spôsobenej zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.
11. **Užívacie, vlastnícke a autorské práva**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak pri poskytovaní Služieb štandardnej podpory a údržby zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo k týmto dňom úplného uhradenia ceny takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania veci.
	2. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších prepisov, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas (licenciu) na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona. Licencia podľa predchádzajúcej vety sa udeľuje bezodplatne.
	3. Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v §87 až §89 Autorského zákona. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela je bezodplatné.

* 1. Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto SW šírený.
1. **Ochrana osobných údajov**
	1. Zmluvne strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v IKT infraštruktúre (vrátane jeho neskorších verzií).
	2. Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvané v rámci sieťovej infraštruktúry (vrátane jeho neskorších verzii) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).
	3. Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené Zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
	4. Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné všeobecné záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
	5. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý zamestnanec Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
	6. Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom, podľa tohto článku Zmluvy.
2. **Spôsoby ukončenia SLA**
	1. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
3. Poskytovateľ koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
4. Poskytovateľ opakovane dodá Objednávateľovi Služby štandardnej podpory a údržby s vadami;
	1. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak:
5. proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
6. Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
7. Poskytovateľ nebol v čase jej uzavretia zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo bol z tohto registra vymazaný,
8. v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie predávajúceho pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní,
9. došlo k splneniu zákonných dôvodov na odstúpenie od Dohody (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní).
	1. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní po jej splatnosti.
	2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
	3. Túto Zmluvu môže každá zo Zmluvných strán písomne vypovedať bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
10. **Záverečné ustanovenia**
	1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v zmysle bodu 15.2 tohto článku SLA.
	2. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 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. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle
	§ 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
	3. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
	4. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými a účinným v Slovenskej republike.
	5. Táto SLA je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
	6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
11. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
12. Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet
13. Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb,
14. Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
15. Príloha č. 5: Systém HelpDesk,
16. Príloha č. 6: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
17. Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
18. Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov.
	1. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa:

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

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