

Servisná zmluva k integrovanému informačnému systému Bratislavského samosprávneho kraja:

**SERVISNÁ ZMLUVA
K INTEGROVANÉMU INFORMAČNÉMU SYSTÉMU
BRATISLAVSKÉHO SAMOSPRÁVNEHO KRAJA**
uzavretá podľa § 269 a nasl. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení

(ďalej len „**Zmluva**“)

číslo zmluvy

Objednávateľ:	Bratislavský samosprávny kraj
Sídlo:	Sabinovská 16, P.O. Box 1068, 20 05 Bratislava 25
Zriadený:	zákon č. 302/2001 o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov
IČO:	360 636 06
DIČ:	2021608369
v zastúpení:	Ing. Pavol Frešo - predseda BSK

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**BSK**“)

a

Poskytovateľ:	DATALAN a.s.
Sídlo:	Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
zastúpený a oprávnený	
- konať vo veciach zmluvy:	Ing. Michal Klačan – člen predstavenstva DATALAN a.s.
- konať vo veciach technických:	Ing. Martin Sukuba – manažér pre EÚ projekty
Zapísaná:	okresný súd Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2704/B
IČO:	35 810 734
DIČ:	2020259175
IČ DPH:	SK2020259175
Bankové spojenie:	VÚB, a.s
Číslo účtu:	
Číslo telefónu:	+421 (2) 502 57 442, 502 57 777
Číslo faxu:	+421 (2) 5025 7700
Email:	info@datalan.sk

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

Preambula

1. Objednávateľ vykonal verejné obstarávanie nadlimitnej zákazky na poskytnutie služieb postupom užšej súťaže s názvom „Elektronizácia služieb VÚC“ – vyhlásené vo

Vestníku VO č. 67/2013 dňa 05/04/2013, pod číslom 5189 – MUS (ďalej len „**Užšia súťaž**“), ktorého hlavným cieľom je najmä vybudovanie efektívnej informačnej spoločnosti a skvalitnenie prístupu verejnosti k službám samosprávy zavedením integrovaného informačného systému BSK (ďalej len „**IIS BSK**“).

2. Poskytovateľ predložil svoju ponuku vo verejnom obstarávaní a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bol Objednávateľom vyhodnotený ako úspešný uchádzač.

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

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

- 1.1. Zmluvné strany dňa [●] uzavreli Zmluvu o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Bratislavského samosprávneho kraja, predmetom ktorej je, okrem iného, dodávka a implementácia integrovaného informačného systému Bratislavského samosprávneho kraja zo strany Poskytovateľa (ďalej len „**IIS BSK**“) (ďalej len „**ZoD**“).
- 1.2. Poskytovateľ sa v ZoD ako zhotoviteľ zaviazal poskytovať Objednávateľovi na všetky plnenia podľa ZoD na svoje náklady záručný servis, ktorý spočíva najmä v bezplatnom odstránení väd plnenia v záručnej dobe v trvaní 30 mesiacov odo dňa podpisu záverečného akceptačného protokolu a to aj vo vzťahu k prípadne aktualizovanej verzii diela podľa ZoD.
- 1.3. Keďže ZoD neupravuje pozáručný servis, údržbu a maintenance, a/alebo podporu riadnej rutínnej prevádzky IIS BSK, Zmluvné strany majú záujem uzavrieť túto Zmluvu a dohodnúť v nej podmienky poskytovania servisu IIS BSK nad rámec ZoD.
- 1.4. Pojmy použité v ZoD majú rovnaký význam aj v tejto Zmluve, ak nie je výslovne uvedené inak.

Článok 2 – Predmet zmluvy

- 2.1. **APV** - softvérové aplikácie obsiahnuté v IIS BSK, vytvorené alebo dodané Poskytovateľom, ako aj ostatné súčasti diela dodaného Poskytovateľom ako zhotoviteľom podľa ZoD .
- 2.2. **HW** - znamená hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia (tlačiarne, scannera, faxu apod.), ktoré je obsiahnuté v IIS BSK a bolo dodané Poskytovateľom na základe ZoD.
- 2.3. **SW** znamená štandardné programové vybavenie HW zariadenia, jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
- 2.4. **Servisný zásah** – vykonanie aktivít odborného pracovníka Poskytovateľa poskytujúceho Servisnú podporu s cieľom vyriešiť Objednávateľom nahlásenú Vadu.
- 2.5. **Vada** – akákoľvek vada, ktorá sa vyskytla v APV alebo diele podľa ZoD ako takom bez ohľadu na jej charakter (záručná/pozáručná/iná vada). Kategorizácia väd na vadu typu A, vadu typu B, vadu typu C, vadu typu C a vadu typu D je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.6. **Hotline** – je kontaktné telefonické centrum Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého Objednávateľ nahlásuje vzniknuté Vady a/alebo Poskytovateľ poskytuje rady ku správne a efektívne prevádzkovaní IIS BSK.

- 2.7. **Reakcia** - znamená kvalifikovanú reakciu zamestnanca Poskytovateľa, na definovanú Vadu. Výsledkom reakcie Poskytovateľa bude návod pre pracovníkov Objednávateľa na odstránenie Vady alebo osobný zásah Poskytovateľa priamo u Objednávateľa za účelom odstránenia Vady.
- 2.8. **Dobou odozvy** – sa rozumie časové obdobie medzi časom od okamihu nahlásenia Vady na Hot-line Poskytovateľa do okamihu začatia jeho riešenia zo strany Poskytovateľa.
- 2.9. **Doba dodania workarroundu** – sa rozumie časové obdobie medzi nahlásením Vady na Hot-line Poskytovateľa do okamihu, keď Poskytovateľ dodá Objednávateľovi aspoň núdzové riešenie Vady APV (môže ním byť aj náhradné riešenie s obmedzenou funkcionalitou APV).
- 2.10. **Doba trvalého vyriešenia** – sa rozumie časové obdobie medzi nahlásením Vady na Hot-line Poskytovateľa do okamihu, keď je finálne riešenie nasadené do APV Objednávateľa. Do doby trvalého vyriešenia sa nezapočítava (i) čas spojený s činnosťami na strane Objednávateľa súvisiacimi s testovaním a (ii) čas od akceptácie riešenia Vady do jeho fyzického nasadenia do živej prevádzky zo strany Objednávateľa.
- 2.11. **Človekoden** - je základnou mernou jednotkou pre fakturáciu služieb Poskytovateľa. Množstvo 1 človekoden predstavuje: 1 osoba a 8 hodín práce počas prevádzkovej doby počas pracovných dní v čase od 08:00 do 16:00, pričom sa počíta každá aj začatá hodina.

Článok 3 – Predmet Zmluvy

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledovné typy služieb na APV:
- Služby zabezpečujúce servisnú podporu prevádzky APV (ďalej len „**Servisná podpora**“) a
 - Služby zabezpečujúce ďalší rozvoj APV (ďalej len „**Služby ďalšieho rozvoja**“) podľa potrieb Objednávateľa, ktoré budú vykonávané nad rámec Servisnej podpory, ich obsah a cena budú definované na základe dohody kontaktných osôb Zmluvných strán formou písomných objednávok Objednávateľa.
- 3.2. Poskytovanie servisných služieb vo vzťahu k hardvéru tvoriacemu IIS BSK môže Objednávateľ kedykoľvek objednať u Poskytovateľa.

Článok 4 – Špecifikácia poskytovaných služieb

4.1 Pravidelné/permanentné služby zabezpečujúce servisnú podporu prevádzky IS uhrádzané na paušálnej báze zahŕňajú nasledovné služby:

4.1.1 Servisná podpora pre HW komponenty IIS BSK:

- zaistenie prevádzkyschopnosti hardvéru,
- profylaktiku dodanej výpočtovej techniky,
- zaistenie prevádzkyschopnosti softvéru,

4.1.2 Maintenance pre licencované SW a vyvinuté komponenty, pričom táto podpora v sebe zahŕňa udržiavanie aktuálnych patchov licencovaných SW ako aj udržiavanie systému na základe legislatívnych zmien pozostáva z činností:

- rozvoj funkcionalít softvéru na základe plánov vývoja IIS BSK v rozsahu minimálne 3 človekodni mesačne,
- poskytovanie nových verzií SW a/alebo APV – upgrade prednostne formou elektronickým plnením a ich implementácia,

- c) odovzdávanie patchov a hotpatchov ich sprístupnením na internete (Poskytovateľom označených webových stránkach) alebo formou elektronického plnenia,
- d) technologický upgrade softvéru – zaistovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných externých produktov, podpora štandardov a štandardov stanovených pre informačné systémy verejnej správy
- e) update a upgrade špeciálnych dovývojev a úprav realizovaných na základe zmlúv a objednávok od Objednávateľa,
- f) komplexné testovanie APV pred updateom,
- g) konfiguračné zmeny SW a/alebo APV,
- h) odovzdávanie informácií o nových verziách softvéru ich sprístupnením na internete (na Poskytovateľom označených webových stránkach) alebo formou elektronického plnenia,
- i) poskytovanie podpory na aktuálnu verziu SW a/alebo APV,
- j) rady ku správne a efektívne prevádzkovaní formou poradenstva s využitím všetkých dostupných komunikačných prostriedkov /prostredníctvom telefónu, faxu, elektronickej pošty, internetu/ v rámci hotline pohotovosti každý pracovný deň v dobe medzi 8:00 – 17:00,
- k) konzultácie v rámci aplikačnej podpory v rozsahu minimálne 4 človekodni mesačne
- l) služby Hotline poskytované počas pracovných dní v termíne od 8:00 – 17:00. Služby Hotline obsahujú telefonické a online evidovanie požiadaviek a podporu užívateľov pre všetky moduly IIS ako aj dohľad a monitorovanie IIS,
- m) zaistovanie zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou SR (aktualizácia softvéru v závislosti od legislatívnych zmien) vyplývajúcou zo Zbierky zákonov SR a to sprístupnením legislatívneho update softvéru na internete (www stránkach ...), alebo formou elektronického plnenia najneskôr v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou softvéru s príslušnými legislatívnymi zmenami.

4.2 Nepravidelné služby podpory zahŕňajú nasledovné služby:

- a) konzultácie k jednotlivým modulom s predpokladaným rozsahom 2 človekodni pre modul mesačne,
- b) poradenská služba pri používaní a rozvoji IIS BSK s predpokladaným rozsahom 3 človekodni mesačne,
- c) pomoc pri inštalácii upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov podľa potrieb Objednávateľa,
- d) doškolenie administrátorov minimálne 2 krát ročne v rozsahu 2 človekodni,
- e) doškolenie používateľov podľa potreby Objednávateľa,
- f) programátorské práce upravujúce funkcionality podľa požiadaviek objednávateľa, nad rámec legislatívnych úprav.

Článok 5 – Nahlasovanie Vád APV

- 5.1 Objednávateľ je povinný nahlasovať Vady formou záznamu:
 - a. zadáním Vady do helpdeskového systému poskytnutého Poskytovateľom, s uvedeným presného popisu zistenej Vady, prípadne požadovaného zásahu,
 - b. v prípade že sa jedná Vadu typu A alebo B paralelne aj kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, na telefónnom čísle špecifikovanom v Prílohe č. 2, s informatívnym popisom zistenej Vady, prípadne požadovaného zásahu.
- 5.2 Detailný proces nahlasovania a riešenia identifikovaných Vád je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje hlásiť Vady len prostredníctvom zamestnancov so zodpovedajúcou kvalifikáciou v oblasti informačných technológií.
- 5.4 Každá z nahlásených Vád musí byť Poskytovateľom spracovaná. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti Vady môže Poskytovateľ navrhnúť zmenu úrovne závažnosti Vady a Objednávateľ je bez zbytočného odkladu povinný odmietnuť navrhnutú zmenu alebo zmeniť klasifikáciu Vady. Poskytovateľ je vždy povinný vyriešiť Vadu podľa kategorizácie Objednávateľa.

Článok 6 – Miesto a čas poskytovania služieb

- 6.1 Miestom poskytovania služieb je sídlo Poskytovateľa, pričom služby môžu byť poskytnuté telefónnymi konzultáciami alebo zásahom na mieste v priestoroch Objednávateľa.
- 6.2 Objednávateľ môže, avšak nie je povinný, vytvoriť pre Poskytovateľa na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy kontrolované vzdialené pripojenie do prostredia IIS BSK a to v rozsahu s parametrami popísanými v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „**Vzdialené pripojenie**“).
- 6.3 V prípade zistenia Vady APV, sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať Servisné zásahy a poskytnúť Objednávateľovi služby v lehotách podľa typu Vady, ktoré sú definované v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy – Service Level Agreement (ďalej len „**SLA**“). Ostatné služby poskytuje Poskytovateľ v lehotách dohodnutých s Objednávateľom.

Článok 7 – Servisné správy a Pracovné výkazy

- 7.1 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi poskytnúť súhrnnú servisnú správu o vykonaných službách v rámci Servisnej podpory podľa tejto Zmluvy podľa vzoru pripojeného v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy. Servisná správa za služby vykonané v uplynulom kalendárnom mesiaci bude odovzdaná Objednávateľovi vždy najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 7.2 Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačné vyhodnotenie plnenia predmetu zmluvy v časti Služieb zabezpečujúcich ďalší rozvoj APV formou podpísania Pracovného výkazu o vykonaných službách podľa vzoru uvedeného v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy (ďalej len „**Pracovný výkaz**“). Objednávateľ sa zaväzuje schváliť Pracovný výkaz do 5 pracovných dní od jeho doručenia, pričom prípadné rozpory vo veci rozsahu výkonov budú neodkladne riešiť kontaktné osoby Zmluvných strán. V prípade neobdržania súhlasného stanoviska alebo relevantných pripomienok k Pracovnému výkazu od Objednávateľa do 5 pracovných dní od jeho predloženia Objednávateľovi sa Pracovný výkaz považuje za schválený a podpísaný Objednávateľom. Za relevantnú pripomienku sa považuje pripomienka, že plnenie Poskytovateľa bolo v rozpore

s dohodnutým plnením s poukazom na konkrétne nedostatky/vady poskytnutého plnenia.

- 7.3 Objednávateľ má po podpise Pracovného výkazu právo požiadať Poskytovateľa o vyhotovenie a podpis Preberacieho protokolu k Službám zabezpečujúcim ďalší rozvoj.

Článok 8 – Cena

- 8.1 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytnuté služby vo výške určenej podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa platných právnych predpisov (ďalej len „**Cenník**“).
- 8.2 Objednávateľ je povinný uhrádzať odmenu za poskytnuté služby a príslušnú DPH za:
- Pravidelnú/permanentnú servisnú podporu** pravidelne štvrťročne vo forme štvrťročnej paušálnej platby.
 - Nepravidelnú podporu** mesačne a to na základe predloženého Pracovného výkazu. Poskytovateľ ku každej oceňovanej položke služieb uvedie počet človekodní, ktoré očakáva Objednávateľ, a jednotkovú zmluvnú cenu podľa Cenníku. Zmluvná cena za plnenie bude stanovená ako súčin počtu človekodní a jednotkových cien za vykonané služby v požadovanom období.
- 8.3 Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté služby a príslušnú DPH na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
- 8.4 Faktúra musí byť Objednávateľovi doručená v troch (3) exemplároch v slovenskom jazyku a musí obsahovať náležitosti podľa zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a nasledujúce údaje:
- Číslo tejto Zmluvy,
 - Identifikácia fakturovaného plnenia podľa Cenníku.
- 8.5 Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej obdržaní Objednávateľom. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.
- 8.6 Objednávateľ je oprávnený namietat' vecnú ako aj formálnu správnosť faktúry Poskytovateľa a vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným uvedením vytýkaných nedostatkov a požadovanej nápravy. V prípade vrátenia faktúry neplynú lehoty splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi.
- 8.7 Platby, ktorá ma zaplatiť objednávatel', sa uhradia na bankový účet, ktorý Poskytovateľ uviedol v tejto Zmluve alebo neskôr písomne oznámil Objednávateľovi.

Článok 9 - Autorské práva

- 9.1 Ak je predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy dielo, ktoré je autorským dielom podľa zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“), okrem prípadu uvedeného v nasledujúcom bode 9.2 tejto Zmluvy, Poskytovateľ udeľuje k týmto dielam Objednávateľovi oprávnenie ich používať (licenciu) za podmienok stanovených v Prílohe č. 4 k ZoD.
- 9.2 V prípade ak je súčasťou plnení podľa tejto Zmluvy dodávka štandardného softvéru a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté za účelom plnenia tejto Zmluvy a ktoré sú bežné šírené na trhu), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa licenciu/sublicenciu na použitie takéhoto softvéru/databázy vo forme, v ktorej túto licenciu/sublicenciu poskytuje výrobca a/alebo distribútor tohto

softvéru/databázy a Objednávateľ je povinný uhradiť mu za to cenu príslušnej licencie dohodnutú na základe objednávky Objednávateľa.

Článok 10 – Zodpovednosť za škodu

- 10.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2 V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.

Článok 11 – Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb

- 11.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté Zmluvnými stranami v tejto Zmluve alebo uvedené v príslušnej objednávke. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
- 11.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady služieb, najmä ak plnenie bolo poskytnuté odlišne od dohodnutého predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Pri výskyte vady poskytnutých služieb Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a vo vopred oboma Zmluvnými stranami dohodnutom termíne odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín plnenia s ohľadom na závažnosť vady služieb.
- 11.3 V prípade, že za vadu služieb zodpovedá Poskytovateľ, Poskytovateľ vadu odstráni na svoje náklady. V ostatných prípadoch Poskytovateľ odstráni spôsobené vady na základe požiadavky a na náklady Objednávateľa.
- 11.4 V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tohto článku riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
 - a. odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na odstránenie väd budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - b. požadovať primeranú zľavu z odmeny za poskytnuté služby; alebo
 - c. odstúpiť od Zmluvy.
- 11.5 Poskytovateľ nezodpovedá za vady služieb, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.
- 11.6 Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.

Článok 12 – Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 12.1 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy v primeranom rozsahu vykonať kontrolu realizácie predmetu plnenia v priestoroch Poskytovateľa. Objednávateľ je však povinný o svojom zámere vykonať kontrolu informovať

Poskytovateľ a najmenej tri dni pred plánovaným termínom kontroly. Objednávateľ je oprávnený právo kontroly realizovať sám alebo prostredníctvom svojho zmluvného partnera. Náklady, ktoré Zmluvným stranám vzniknú v súvislosti s výkonom kontroly, znáša každá Zmluvná strana samostatne.

- 12.2 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť oprávneným osobám výkon kontroly/auditu súvisiaceho s poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti zmluvy. Oprávnenými osobami sú najmä: Ministerstvo financií Slovenskej republiky, Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Správa finančnej kontroly, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby, Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby, Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov, osoby prizvané orgánmi uvedenými v tomto bode zmluvy.
- 12.3 Objednávateľ zabezpečí v nevyhnutnom rozsahu prístup podľa potreby zamestnancom Poskytovateľa do priestorov, v ktorých budú poskytované služby podľa tejto Zmluvy.
- 12.4 Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a dokumenty podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenia tejto Zmluvy.

Článok 13 - Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

- 13.1 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 13.2 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za porušenie zmluvy, ak je nesplnenie jej povinností spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 13.3 Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu 180 dní, nehládajac na predĺženie lehoty na splnenie Zmluvy, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená s jednomesačnou výpovednou lehotou zmluvu vypovedať.
- 13.4 Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolnosti vylučujúcej zodpovednosť.
- 13.5 V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednému alebo obojm Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú stranu, ktorá sa porušenia Zmluvy v tomto bode nedopustila.

Článok 14 - Ochrana informácií

- 14.1 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom doloženie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sa taktiež zaväzujú/ že dôverné informácie sprístupnia len tým zamestnancom alebo zástupcom, ktorí k nim musia mať prístup, pretože to vyžaduje plnenie tejto Zmluvy, a ktorí sú povinní chrániť ich pred neoprávneným zverejnením.

Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií u svojich zamestnancov, zástupcov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

- 14.2 Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú obe Zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 14.3 Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo Zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú tejto Zmluvy a jej plnenia (najmä informácie o právach a povinnostiach strán ako i informácie o cenách), ktoré sa týkajú niektorej zo zmluvných strán (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how), informácie pre nakladanie pre ktoré je ustanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia (predovšetkým telekomunikačné tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo).
- 14.4 Za dôverné sa považujú aj také informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo zmluvných strán označené.
- 14.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:
 - a. informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany, ďalej
 - b. informácie, ktoré bola zmluvná strana povinná zverejniť na základe príslušného právneho predpisu, alebo na základe príslušného rozhodnutia súdu a/alebo iného orgánu,
 - c. informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej Zmluvnej strane, pokiaľ je Zmluvná strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
 - d. informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany, alebo
 - e. informácie nezávisle vyvinuté druhou Zmluvnou stranou.

Článok 15 - Ochrana osobných údajov

- 15.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v APV (vrátane jeho neskorších verzií).
- 15.2 Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvané v APV (vrátane jeho neskorších verzií) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 15.3 Objednávateľ týmto poveruje Poskytovateľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov v rozsahu a na účely plnenia povinností vyplývajúcich Poskytovateľovi z tejto Zmluvy a to na účely poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy a plnenie iných povinností, ktoré Poskytovateľovi vyplývajú z tejto Zmluvy, po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu spracúvania v mene Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje práva vyplývajúce Poskytovateľovi z tohto bodu Zmluvy bezodplatne.
- 15.4 Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
- 15.5 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením svojich práv a povinností podľa tejto Zmluvy zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa spracovanie poskytnutých osobných údajov, a to v súlade s jeho pokynmi a za podmienok stanovených v tejto Zmluve. Poskytovateľ je

povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.

- 15.6 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch spracúvaných podľa poverenia a to aj po ukončení ich spracúvania. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel ich spracúvania.
- 15.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy.

Článok 16 – Jazyk zmluvy a komunikácia

- 16.1 Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov.
- 16.2 Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe Zmluvy, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielať akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 16.3 Dokumenty odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v tejto Zmluve alebo neskôr písomne oznámené, sa považujú za prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačeným poštou a v posledný deň úložnej lehoty zásielky, aj keď si ju druhá Zmluvná strana neprevzala.
- 16.4 Kontaktné adresy pre písomnú komunikáciu a kontaktné osoby Zmluvných strán sú uvedené v Prílohe č. 8 tejto Zmluvy.
- 16.5 Jazyk Zmluvy a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a tretími osobami je slovenský jazyk.

Článok 17 - Ukončenie Zmluvy

- 17.1 Zmluva môže byť ukončená vzájomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy v prípadoch stanovených touto Zmluvou alebo z dôvodov ustanovených zákonom a výpoveďou.
- 17.2 Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od zmluvy ako aj jeho právne účinky sa spravujú podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 17.3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
- Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy,
 - Poskytovateľ v procese verejného obstarávania alebo udeľovania grantov financovaných z rozpočtu Európskeho spoločenstva je prehlásený za subjekt, ktorý vážne porušil zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti,
 - u Poskytovateľa prebehla organizačná zmena, zmena právnej formy, alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorá sa zaviazala plniť Zmluvu a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúce rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
 - Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie Zmluvy.

- 17.4 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a. ak Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve poskytovateľa, ani do 60 dní odo dňa splatnosti,
 - b. ak Objednávateľ opakovane porušil svoje povinnosti zo Zmluvy, alebo
 - c. v prípade pozastavenia plnenia Zmluvy, ktoré presiahne 90 dní.
- 17.5 Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto Zmluvu aj bez udania dôvodu po uplynutí záruky na Dielo (IIS BSK) zhotovené a dodané na základe ZoD. Výpovedná lehota je 3 tri mesiace a začína plynúť v prvý deň mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.

Článok 18 - Urovnanie sporov

- 18.1 Objednávateľ a Poskytovateľ vynaložia všetko úsilie, aby priateľsky urovnali akýkoľvek spor vzťahujúci sa na Zmluvu, ktorý medzi nimi vznikne.
- 18.2 V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať. Zmluvná strana odpovie na žiadosť druhej Zmluvnej strany o mimosúdne urovnanie sporu do 30 dní od prijatia takejto žiadosti. Maximálna lehota stanovená na dosiahnutie mimosúdneho urovnania sporu je 120 dní odo dňa prijatia žiadosti o mimosúdne urovnanie sporu.
- 18.3 Ak sa urovnanie sporu nedosiahne v priebehu 120 dní od pokusu o mimosúdne urovnanie sporu, môže sa každá Zmluvná strana obrátiť na príslušný súd.

Článok 19 - Záverečné ustanovenia

- 19.1 Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na internetovej stránke BSK (www.bratislaskykraj.sk). Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom číslovaných písomných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
- 19.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po ukončení Zmluvy.
- 19.3 Zmluvu možno meniť iba písomným dodatkom, ak nie je ustanovené inak. V prípade potreby je možné po vzájomnej dohode obidvoch zmluvných strán, platnosť zmluvy predĺžiť na nevyhnutnú dobu.
- 19.4 Táto Zmluva je vyhotovená v desiatich rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane osem a Poskytovateľ dva rovnopisy.
- 19.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1: Klasifikácia Vád
 - b. Príloha č. 2: Detailný proces nahlasovania a riešenia Vád [*bude dohodnuté pri podpise zmluvy*]
 - c. Príloha č. 3: Cenník [*v súlade s ustanovením bodu 4 časti B.2 týchto súťažných podkladov, okrem položiek časti Podpora IS*]
 - d. Príloha č. 4: Vzdialený prístup [*bude dohodnuté pri podpise zmluvy*]
 - e. Príloha č. 5: SLA [*návrh predloží Uchádzač v ponuke*]
 - Príloha č. 6: Vzor Servisnej správy [*bude dohodnuté pri podpise zmluvy*]
 - Príloha č. 7: Vzor Pracovného výkazu [*bude dohodnuté pri podpise zmluvy*]
 - Príloha č. 8: Kontaktné osoby [*bude dohodnuté pri podpise zmluvy*]
- 19.6 Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné.

- 19.7 Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s touto Zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, a tam kde to vyplýva z príslušných právnych predpisov aj zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a Autorským zákonom, v ich aktuálnom znení platnom v Slovenskej republike.
- 19.8 Zmluvné strany po prečítaní Zmluvy vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria jej súčasť, že ju podpisujú bez nátlaku a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Obsah tejto Zmluvy predstavuje skutočnú a slobodnú vôľu Zmluvných strán.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:

Za Zhotoviteľa:

.....
BRATISLAVSKÝ
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ
Ing. Pavol Frešo, predseda

.....
Ing. Michal Klačan
člen predstavenstva DATALAN a.s.