Príloha č. 2 SP

Uchádzač vyplní červeno vyznačené údaje

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb**

**č. ...../2021/M SNP**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami a § 536 a Zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodného zákonníka)

**Zmluvné strany\*:**

**Objednávateľ**

**Múzeum Slovenského národného povstania**

Sídlo: Kapitulská 23, 975 59 Banská Bystrica

Zastúpený: PhDr. Stanislav Mičev, PhD.

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu IBAN: SK 6381800000007000069616

IČO: 35 986 077

DIČ: 2021443556

IČ DPH : SK2021443556

Telefón: +421 48 24 51 101

Organizácia je zriadená na základe rozhodnutia MK-4064/2009-10/10078 v znení rozhodnutia MK SR č.MK-761/2011-10/1873.

(ďalej len „objednávateľ")

a

**Poskytovateľ**

Obchodné meno:

Adresa:

Zastúpený:

Bankové spojenie:

Číslo Účtu v IBAN:

IČO:

DIČ:

Tel.:

(ďalej len „poskytovateľ“)

**Preambula**

Táto zmluva o poskytovaní servisných služieb dielo je výsledkom procesu verejného obstarávania podlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, pre štátnu príspevkovú organizáciu Múzeum SNP, so sídlom Kapitulská 23, 975 59 Banská Bystrica v súlade so zákonom 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"). Na obstaranie predmetu tejto zmluvy bol použitý postup verejného obstarávania – verejná súťaž zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „***Servisná zmluva“***).

**Článok I.**

**Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto zmluvy je „Zabezpečenie servisných služieb digitalizačného zariadenia Witikon MDS pre Digitalizačné centrum M SNP v Banskej Bystrici**“ v počte dva kusy**, inštalované v priestoroch objednávateľa podľa článku II. tejto zmluvy a to v rozsahu, kvalite, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve. Podrobný opis predmetu zmluvy je uvedený v prílohe č. 1 zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie týchto služieb dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v článku IX. tejto zmluvy.

**Článok II.**

**Miesto plnenia**

Miestom plnenia tejto zmluvy je Digitalizačné Centrum M SNP, Partizánska cesta 89, 974 01 Banská Bystrica.

**Článok III.**

**Platnosť, predĺženie, rozšírenie a ukončenie servisnej zmluvy**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcom po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a jej platnosť trvá do 31. decembra 2023, s možnosťou predĺženia do 1. decembra 2025, v zmysle špecifikácie Prílohy č.1.
3. Každá zo zmluvných strán môže ukončiť túto zmluvu:
* bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou,
* okamžite písomnou výpoveďou pri podstatnom porušení druhou stranou, ak je také porušenie nenapraviteľné,
* písomnou výpoveďou, ak druhá strana nevykoná nápravu podstatného napraviteľného porušenia tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia o tomto porušení. Platnosť zmluvy zanikne márnym uplynutím posledného dňa lehoty určenej vypovedajúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle vypovedajúcej zmluvnej strany vypovedať túto zmluvu,
* vzájomnou písomnou dohodou.
1. Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. I., V. tejto zmluvy riadne a včas.
2. Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. VI., IX. tejto zmluvy riadne a včas.
3. Objednávateľ môže vyňať služby a inštalačné miesta zo zmluvy poskytované a podporované touto zmluvou písomným oznámením šesťdesiat (60) dní vopred za účelom výmeny inštalačného miesta, krytého touto zmluvou.
4. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúcich z tejto zmluvy s výnimkou záväzkov zmluvných strán podľa článku XIV. tejto zmluvy viažucich sa k predmetu tejto zmluvy.

**Článok IV.**

**Spôsob a podmienky zabezpečenia technickej a systémovej podpory**

1. Zoznam kontaktných osôb objednávateľa oprávnených nahlasovať vzniknuté problémy a oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany poskytovateľa a objednávateľa sú špecifikované v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
2. Spôsob a podmienky systémovej podpory, ako aj definícia služieb poskytovaných poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v Prílohe č.1.

**Článok V.**

**Povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Servis profesionálne, maximálne odborne, zodpovedne, a vynakladať maximálne úsilie pri riešení problémov spojených s prevádzkou dvoch digitalizačných zariadení Witikon MDS pre Digitalizačné centrum M SNP v Banskej Bystrici. Poskytovateľ vykoná všetky práce, vyplývajúce z tejto zmluvy, kvalitným a odborným spôsobom a s vynaložením odbornej starostlivosti.
2. Poskytovateľ zaistí pre objednávateľa:
3. Telefonickú podporu pre nahlasovanie všetkých typov problémov s prevádzkou digitalizačného zariadenia Witikon MDS podľa Prílohy č.1
4. Počas telefonickej podpory sa poskytovateľ zaväzuje prostredníctvom určeného pracovníka (Príloha č.1) prijímať nahlásenie problému a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá problém nahlasovala o problematike riešenia problému.
5. Odozvu servisného zásahu od nahlásenia problému, obdržaní žiadosti o odstránenie poruchy (telefonicky, písomne, faxom alebo mailom) kontaktnou osobou objednávateľa v pracovných dňoch do 24 hodín. Servisným zásahom sa rozumie činnosť smerujúca k odstráneniu poruchy. Dobou odozvy sa rozumie kontakt servisnej osoby poskytovateľa s kontaktnou osobou objednávateľa, pričom sa stanoví rámcový postup a časový harmonogram odstránenia poruchy. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že za servisný zásah je tiež považovaný vzdialený prístup servisného pracovníka k zariadeniu („remote diagnosis“).
6. Práce na základe objednávky objednávateľa a predbežnej dohody medzi poskytovateľom a objednávateľom budú reflektovať kapacitné možností poskytovateľa. Všetky náklady spojené so zabezpečením týchto výkonov bude poskytovateľ refakturovať na základe cien stanovených dohodou oboch zmluvných strán.
7. O každom servisnom zásahu spisuje pracovník poskytovateľa a pracovník objednávateľa pracovný výkaz – servisný záznam, ktorý musí obsahovať dátum a hodinu nahlásenia zásahu, dátum a hodinu servisného zásahu, popis poruchy a vykonaných prác, použitý materiál, podpis servisného technika poskytovateľa a podpis preberajúceho pracovníka objednávateľa. Poskytovateľ odovzdá jednu potvrdenú kópiu poverenému pracovníkovi objednávateľa na mieste zásahu.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť objednávateľovi do troch (3) pracovných dní od vykonania servisného zásahu na odsúhlasenie pracovný výkaz v elektronickej podobe, ktorý slúži ako protokol o vykonaní prác.
9. V prípade riešenia poruchy na produktoch mimo rámec zmluvy zabezpečí poskytovateľ riešenie vzniknutého stavu na základe objednávky objednávateľa.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje upozorniť objednávateľa na služby mimo paušálu a tieto vykonať až po obdržaní objednávky.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho technickí pracovníci zachovajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa Objednávateľa a jeho klientov, organizácie prevádzky a iných činností Objednávateľa, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy, ako aj v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Poskytovateľ sa tiež zaväzuje, že jeho technickí pracovníci takto nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich technických pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné následky porušenia povinností upravených v tomto ustanovení zmluvy.

**Článok VI.**

**Povinnosti objednávateľa**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie žiadostí o podporu pracovníkovi poskytovateľa telefonicky a elektronickou poštou. Príslušné kontaktné údaje sú uvedené v Prílohe č.1. Nahlasovať žiadosti o podporu sú oprávnené len kontaktné osoby uvedené v Prílohe č.1. Kontaktná osoba je povinná pri nahlasovaní žiadosti o podporu uviesť všetky požadované údaje /meno kontaktnej osoby, číslo zmluvy, telefonický kontakt, úroveň a popis problému/. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi minimálne tri (3) dni vopred a zabezpečiť úpravu platnosti zmluvy dodatkom ku zmluve.
2. Pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí
3. sprístupnenie príslušných a súvisiacich zariadení
4. povolenie vstupu pre servisných pracovníkov a dopravných prostriedkov poskytovateľa do príslušných objektov, na čas nevyhnutný k vykonaniu servisného zásahu
5. zabezpečenie dočasných organizačných opatrení najmä v prípade porúch spôsobujúcich haváriu alebo neprípustné prerušenie prevádzky
6. oboznámenie poskytovateľa s okolnosťami, za ktorých došlo k servisnej udalosti, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré môžu byť dôležité pre vykonanie servisnej činnosti poskytovateľom
7. preverenie a podpísanie servisnej činnosti a podpísanie, resp. skomentovanie pracovného výkazu o servisnom zásahu
8. odovzdanie príslušných technických informácií a dokumentácie servisovaných zariadení podľa požiadaviek poskytovateľa
9. pri vykonávaní servisného zásahu objednávateľ zabezpečí na mieste poruchy prítomnosť svojho pracovníka, ktorý je o danej poruche informovaný, a ktorý bude k dispozícii počas celej doby servisného zásahu, prípadne zabezpečí za seba primeranú náhradu. Po dohode s pracovníkmi poskytovateľa je možné dohodnúť iný postup
10. objednávateľ zabezpečí možnosť príchodu auta poskytovateľa k vchodu budovy. Pokiaľ tam nie sú verejné parkovacie plochy, objednávateľ zabezpečí možnosť využitia parkovania na miestach vyhradených pre pracovníkov objednávateľa
11. objednávateľ zabezpečí, že pre dané zariadenia budú na záložných médiách uchovávané aktuálne kópie konfiguračného súboru a operačného systému zariadení tak, aby tieto záložné médiá boli k dispozícii pre použitie pri servisnom zásahu v zmysle ochrany osobných údajov
12. objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie procedúry, ktorá zabezpečí rekonštrukciu stratených alebo zmenených súborov, dát a programov objednávateľa
13. v prípade, že objednávateľ disponuje náhradnými dielmi k zariadeniam krytým touto zmluvou, zaväzuje sa sprístupniť náhradné diely zástupcovi poskytovateľa okamžite po jeho príchode k objednávateľovi
14. vyčleniť pre prevádzku a sprístupniť pre inštaláciu techniky priestory vyhovujúce zodpovedajúcim prevádzkovým podmienkam jednotlivých produktov, špecifikované výrobcom zariadení v technickej dokumentácii, ktorá bola súčasťou dodávky zariadenia. Pokiaľ nie je špecifikované inak, jedná sa najmä o prevádzkovú teplotu miestnosti 15-32ºC, relatívnu vlhkosť 30% - 70%, elektroinštaláciu 220 V podľa platných technicko-bezpečnostných predpisov
15. vzdialený prístup k systémom na verejných statických internetových adresách
16. primeraný a bezpečný prístup k zariadeniu v rozsahu potrebnom k vykonávaniu servisných prác, a to nielen v pracovné dni, ale aj cez sobotu a nedeľu;
17. V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť podľa bodu 3 tohto článku neposkytne, počas doby kým nedôjde k náprave v súčinnosti zo strany objednávateľa, prestávajú poskytovateľovi plynúť lehoty pre plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy definované pre Supportované Systémy.

**Článok VII.**

**Ostatné povinnosti zmluvných strán**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.
2. Všetky práce ako aj dodávky budú riadne dokumentované. Všetky relevantné informácie budú zanesené do dokumentácie. Informácie, ktoré slúžia ako základ na vystavenie faktúr, dodacích listov, alebo iných oficiálnych dokumentov, musia byť podpísané oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
3. Objednávateľ sa zaväzuje užívať technické a programové produkty správnym spôsobom a s riadnou starostlivosťou tak, ako ukladajú podmienky pre jednotlivé zariadenia. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje dodržiavať licenčné ujednania jednotlivých výrobcov a vyžadovať plnenia týchto ujednaní aj od svojich zamestnancov.
4. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že v prípade ak bude niektorý so servisovaných zariadení z rôznych príčin mimo prevádzky minimálne 30 dní, predĺži sa adekvátne o túto dobu aj pravidelný servisný zásah na zariadení. Objednávateľ je povinný o odstávke zariadenia informovať dodávateľa ihneď ako uplynie stanovená doba. Dodávateľ je povinný túto skutočnosť uviesť do nasledujúceho záznamu o servisnom zásahu na konkrétnom zariadení.
5. Prehliadka, výmena a manipulácia so súčasťami hardwaru môžu byť nebezpečné. Všetky práce musí vykonávať kvalifikovaný servisný personál so zodpovedajúcim technickým výcvikom a skúsenosťou s rozoznávaním týchto nebezpečí (napr. elektrostatického náboja), ktorý musí dodržiavať všetky bezpečnostné postupy a preventívne opatrenia. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku použitia nekvalifikovaného personálu alebo porušenia príslušných bezpečnostných predpisov zo strany objednávateľa.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oboznámi svojich pracovníkov, ktorí budú vykonávať prácu v zmysle tejto zmluvy na pracovisku objednávateľa, s podmienkami výkonu tejto práce z hľadiska dodržiavania bezpečnostných postupov a preventívnych opatrení, predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, čím zodpovedá za škodu v dôsledku nedodržania bezpečnostných postupov, ako aj za bezpečnosť a ochranu zdravia týchto pracovníkov.

**Článok VIII.**

**Vylúčené prípady**

1. Povinnosť poskytovateľa zaistiť servis pre digitalizačné zariadenia Witikon MDS podľa tejto zmluvy je podmienená správnym používaním a starostlivosťou o produkty v zmysle podmienok definovaných výrobcom. Poskytovateľ poskytne podporu aj v prípade, ak by sa táto podpora vyžadovala z dôvodu:
2. nesprávneho použitia, zneužitia, havárie alebo zanedbania
3. nesprávnej alebo neprimeranej údržby zo strany objednávateľa
4. zmien, úprav alebo neoprávnených pokusov opraviť skenery
5. príčin mimo predpísaných podmienok výrobcom, ako sú nedodržanie podmienok prostredia na určenom pracovisku v prípustných prevádzkových medziach, stanovených výrobcom pre dané zariadenie
6. pripojenie skenera k zariadeniam, ktoré neboli dodané alebo schválené poskytovateľom
7. nedodržanie podmienok pre prevádzku a minimálnej konfigurácie zariadenia, predpísaných výrobcom.
8. Akákoľvek podpora, vyžiadaná na základe prípadov a udalostí z bodu 1 článok VIII. však bude účtovaná a platená na základe aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje takúto skutočnosť oznámiť objednávateľovi pred začatím podpory. Prevádzkové príslušenstvo, ako sú napríklad magnetické pásky a antireflexné povlaky na obrazovkách monitorov atď., na ktoré sa nevzťahuje podpora, nie sú v tejto zmluve zahrnuté.

**Článok IX.**

**Cena a platobné podmienky**

1. Celková cena počas trvania servisnej zmluvy (48 mesiacov) je stanovená nasledovne:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Poskytovanie servisu WITIKON 1** | **Cena bez DPH** | **Výška DPH** | **Cena s DPH** |
|  | poskytovanie záručného a pozáručného servisu |  |  |  |
|  | poskytovanie pravidelného preventívneho servisu |  |  |  |
|  | riešenie udalostí narušujúcich riadne užívanie a prevádzkovanie zariadenia |  |  |  |
|  | poskytovanie nových verzií (upgrade, update) SW vybavenia |  |  |  |
|  | podpora pri sťahovaní mobilného zariadenia medzi lokáciami a telefonické a mailové (hot-line) kontakty |  |  |  |
|  | **Cena spolu za zariadenie Witikon 1 za rok** |  |  |  |
|  | **Celkom cena za zariadenie Witikon 1 za 4 roky** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Poskytovanie servisu WITIKON 2** | **Cena bez DPH** | **Výška DPH** | **Cena celkom s DPH** |
|  | poskytovanie záručného a pozáručného servisu |  |  |  |
|  | poskytovanie pravidelného preventívneho servisu |  |  |  |
|  | riešenie udalostí narušujúcich riadne užívanie a prevádzkovanie zariadenia |  |  |  |
|  | poskytovanie nových verzií (upgrade, update) SW vybavenia |  |  |  |
|  | podpora pri sťahovaní mobilného zariadenia medzi lokáciami a telefonické a mailové (hot-line) kontakty |  |  |  |
|  | **Cena spolu za zariadenie Witikon 2 za rok** |  |  |  |
|  | **Celkom cena za zariadenie Witikon 2 za 4 roky** |  |  |  |

**Poskytovateľ prehlasuje, že body 1. a 2. vyššie uvedených tabuliek bude vykonávať vlastnými vyškolenými pracovníkmi.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cena spolu za zariadenie Witikon 1 za rok** |  |  |  |
|  | **Cena spolu za zariadenie Witikon 2 za rok** |  |  |  |
|  | **Celkom cena za zariadenia WITIKON 1 a 2 za rok** |  |  |  |
|  | **Celkom cena za zariadenia Witikon 1 a 2 za 4 roky** |  |  |  |

1. Za poskytovanie servisných služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi odmenu, ktorá zahŕňa pravidelný paušál. Platby za prípadné služby poskytnuté mimo tejto zmluvy budú fakturované na základe nového zmluvného vzťahu zmluvy/objednávky a podpísaných preberacích protokolov.
2. Výška poplatku za mesačný paušál bude vypočítaná ako jedna dvanástina z ročnej celkovej ceny s DPH - bod 3. poslednej tabuľky čl. IX.
3. Poplatok za servis bude fakturovaný mesačne paušálne vo výške ....................... vždy za uplynutý mesiac spätne s dobou splatnosti 30 dní. Faktúry budú vystavené v EUR a zvýšené o 20% DPH. Faktúry budú zasielané do sídla objednávateľa.
4. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmenu podľa tohto článku do 30 dní od doručenia faktúry. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry sú protokoly o vykonaných prácach, ktoré poskytovateľ v priebehu príslušného obdobia v súlade s touto zmluvou pre objednávateľa poskytol.
5. V paušálnej odmene je zahrnutá daň z pridanej hodnoty vo výške 20%.
6. Poskytovateľ nemá nárok na úhradu nákladov na dopravu, stravu a ubytovanie od objednávateľa.
7. Faktúry budú zasielané na sídlo objednávateľa Múzeum SNP, Kapitulská 23, 975 59 Banská Bystrica.
8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 71 ods. 2 zákona NR SR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti zhotoviteľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.

**Článok X.**

**Zodpovednosť za škody a pokuty**

1. Poskytovateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu za opakovane nevykonané činnosti podľa Prílohy zmluvy č. 1 vo výške 10 % z ceny nedodaných služieb.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zmluvná strana bude znášať následky vyplývajúce z jej neplnenia zmluvných záväzkov podľa tejto zmluvy, ak takéto neplnenie je výhradne spôsobené touto zmluvnou stranou.
3. Objednávateľ nezodpovedá za žiadne škody (škody na živote, zdraví osôb, ani na majetku), ktoré vznikli poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením.
4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu v plnom rozsahu, ktorú spôsobil objednávateľovi a tento je oprávnený škodu vymáhať.
5. Ak v dôsledku činnosti alebo nečinnosti poskytovateľa vznikne objednávateľovi akákoľvek škoda, alebo ujma, je poskytovateľ povinný túto odstrániť na vlastné náklady, prioritne uvedením do pôvodného stavu v lehote určenej objednávateľom. V prípade, že tak neučiní, je objednávateľ oprávnený odstrániť závadný stav sám alebo treťou osobou, avšak vždy na náklady poskytovateľa.

**Článok XI.**

**Licencie**

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť súhlas na použitie aktualizácie softwaru, vsuvky programov, nové vydania a CD verzie software, ktoré objednávateľ obdrží v rámci poskytovania Servisu v počte, a len na použitie na supportovaných produktoch. Použitie týchto softwarových produktov bude v súlade s licenčnými smernicami výrobcu týchto produktov a objednávateľ súhlasí s ich dodržiavaním.
2. Verzie on-line podporných produktov, poskytnutých touto zmluvou, a CD verzie týchto produktov, sa môžu kopírovať až do počtu oprávnených kontaktných osôb, a to len pre použitie týmito osobami za výhradným účelom diagnostikovania a riešenia softwarových problémov supportovaných produktov.

**Článok XII.**

**Sťahovanie zariadení**

1. Aby sa zabránilo akémukoľvek prerušeniu podpory, odovzdá objednávateľ pred akýmkoľvek sťahovaním zariadenia najneskôr päť (5) pracovných dní vopred poskytovateľovi písomné oznámenie o novom mieste inštalácie. Pri sťahovaní zariadenia na vzdialenejšie miesto má poskytovateľ právo na úpravu cien za poskytované služby. Podpora zariadení, presťahovaných objednávateľom na iné miesto než tu uvedené, môže podliehať dodatočným poplatkom, ktorých výška bude stanovená po vzájomnej dohode.
2. Na žiadosť objednávateľa môže poskytovateľ dozrieť na sťahovanie zariadenia a objednávateľ zaplatí za túto pomoc podľa aktuálne platných časových a materiálových sadzieb poskytovateľa. Ak po premiestnení zariadenia poskytovateľ zistí, že zariadenia (i) sú poškodené alebo (ii) nie sú v stave spôsobilom na riadnu prevádzku, po dohode s objednávateľom uvedie poskytovateľ na náklady objednávateľa zariadenia do stavu spôsobilosti na riadnu prevádzku.

**Článok XIII.**

**Vyššia moc**

Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa. Tým nie sú dotknuté ustanovenia Obchodného zákonníka o okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť.

**Článok XIV.**

**Obchodné tajomstvo**

1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne, aj písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a pod., zistené pri plnení predmetu podľa tejto zmluvy a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
2. Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie, ktoré zistila alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení predmetu tejto zmluvy vo svoj prospech, ani v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.

**Článok XV.**

**Subdodávateľská doložka**

1. V prípade poskytovania predmetu zmluvy prostredníctvom tretích osôb (subdodávateľov) zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi za splnenie záväzku riadne poskytnúť službu akoby ho poskytoval sám.
2. Na základe dohody zmluvných strán poskytovateľ je oprávnený vykonávať dielo len subdodávateľmi spĺňajúcimi podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia, a u ktorých neexistovali a neexistujú dôvody na vylúčenie podľa ustanovenia § 40 ods. 6 písm. a) až h) a § 40 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Poskytovateľ zostaví zoznam všetkých subdodávateľov podieľajúcich sa na poskytovaní služby (príloha č. 3), pričom tento musí obsahovať:

a) ich obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, identifikačné číslo (IČO), označenie registra, v ktorom je subdodávateľ zapísaný, číslo zápisu, údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia,

b) čestné vyhlásenie Zhotoviteľa, že každý zo subdodávateľov spĺňa alebo najneskôr v čase začatia realizovania ním vykonávanej služby bude spĺňať podmienky stanovené všeobecne záväznými predpismi v oblasti verejného obstarávania, najmä podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia, a že u subdodávateľa neexistovali a neexistujú dôvody na vylúčenie podľa ustanovenia § 40 ods. 6 písm. a) až h) a § 40 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Predmetný zoznam je prílohou č. 3 zmluvy.

1. Objednávateľ si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch odmietnuť kedykoľvek akéhokoľvek subdodávateľa poskytovateľa bez toho, že by mal poskytovateľ nárok na kompenzáciu. V takomto prípade je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu právne relevantným spôsobom ukončiť zmluvu so subdodávateľom a uplatňovať voči nemu všetky svoje práva vyplývajúce zo zaniknutého zmluvného vzťahu.
2. Ak dôjde k zmene subdodávateľov zo strany poskytovateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi vopred minimálne 5 pracovných dní pred zmenou údaje týkajúce sa nového subdodávateľa v rozsahu podľa bodu 3 písm. a) a b) tohto článku zmluvy.
3. Poskytovateľ zodpovedá za to, že všetci jeho subdodávatelia sú počas plnenia zmluvy zaregistrovaní v registri partnerov verejného sektora, pokiaľ je splnená ich povinnosť uvedená v § 2 ods. 1 písm. a) bod 7. a ods. 2 zákona č. 315/2016 Z.z. v znení neskorších predpisov (podiel subdodávky vo finančnom vyjadrení predstavuje čiastku vyššiu ako 100.000.- bez DPH).

**Článok XVI.**

**Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi stranami, vzťahujúcu sa na poskytnutie Servisu pre digitalizačné zariadenia Witikon MDS. Nahrádza všetky predchádzajúce alebo dočasné ústne i písomné dohody, návrhy a prehlásenia v tejto záležitosti, a má prednostnú platnosť pri akýchkoľvek sporných alebo dodatočných podmienkach akéhokoľvek cenníka, objednávky, potvrdenia alebo podobných oznámení medzi stranami počas platnosti tejto zmluvy. Zmeny znenia tejto zmluvy alebo jej dodatky sú platné len v písomnej forme, ak sú uzavreté v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 343/2015 Z.z. v znení neskorších predpisov, riadne podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán.
2. Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
3. Žiadna zo strán nesmie postúpiť alebo inak previesť akékoľvek zo svojich práv alebo povinností z tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, s výnimkou, že poskytovateľ môže postúpiť svoje právo na platbu, môže postúpiť túto zmluvu na sesterskú spoločnosť a môže uzavrieť vedľajšiu zmluvu na poskytovanie podpory podľa tejto zmluvy.
4. Všetky oznámenia, dodatky a zmeny týkajúce sa tejto zmluvy musia byť v písomnej forme a doručené doporučenou poštou s potvrdením prevzatia na adresu, uvedenú v servisnej zmluve. Každé takéto oznámenie nadobúda účinnosť v deň nasledujúcom po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
5. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť túto zmluvu ako aj jednotlivé čiastkové zmluvy, objednávky a faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu.
6. V prípade, že je alebo ak sa stane niektoré ustanovenie tejto zmluvy neplatné, zostávajú ostatné ustanovenia tejto zmluvy platné a účinné. Miesto neplatného ustanovenia sa použijú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúce otázku vzájomného vzťahu zmluvných strán. Zmluvné strany sa potom zaväzujú upraviť svoj vzťah prijatím iného ustanovenia, ktoré svojím obsahom a povahou najlepšie zodpovedá zámeru neplatného ustanovenia.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť druhej zmluvnej strane všetky zmeny údajov (zmena názvu, sídla, fakturačných údajov, bankového účtu, IČO, DIČ a pod.) dôležitých pre bezproblémové plnenie zmluvy.
8. Táto zmluva sa vyhotovuje v šiestich vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží štyri vyhotovenia a poskytovateľ dve vyhotovenia.
9. Zároveň obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu preštudovali, že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok.
10. Táto zmluva je platná po jej podpísaní oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa a účinná dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Na dôkaz dohody si strany prečítali túto zmluvu, vrátane obchodných a technických podmienok a príslušných príloh a potvrdzujú, že sú touto zmluvou viazané.
11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
* Príloha č.1 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb – podrobný opis poskytovaných služieb
* Príloha č. 2 Zoznam kontaktných osôb objednávateľa a poskytovateľa
* Príloha č. 3 Zoznam subdodávateľov.

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

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

 poskytovateľ objednávateľ

Príloha č. 1 zmluvy

**Služba "Zabezpečenie servisných služieb digitalizačného zariadenia Witikon MDS v počte 2 ks"**

Predmetom služby je poskytovanie úkonov vedúcich k zabezpečeniu neprerušovaného chodu digitalizačného zariadenia a to najmä:

1) poskytovanie záručného a pozáručného servisu

2) poskytovanie pravidelného preventívneho servisu

3) riešenie udalostí narušujúcich riadne užívanie a prevádzkovanie zariadenia

4) poskytovanie nových verzií (upgrade, update) SW vybavenia

5) podpora pri sťahovaní mobilného zariadenia medzi lokáciami a telefonické a mailové (hot-line) kontakty

Podľa § 38 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z.z. v znení neskorších predpisov objednávateľ vyžaduje, aby činnosti uvedené v bode 1. a 2 boli realizované pracovníkmi poskytovateľa služieb.

**1. Poskytovanie záručného a pozáručného servisu**

a) Poskytovateľ služby bude zabezpečovať bezplatný záručný a pozáručný servis všetkých komponentov systému vrátane fotografického vybavenia, kamier a objektívov

b) Zo služby je vyňatý spotrebný materiál ako sú: výbojky bleskov a svetelné zdroje svetiel, papierové pozadia, aranžérsky materiál

c) V prípade poruchy komponentu systému poskytovateľ zabezpečí náhradný komponent alebo opravu na vlastné náklady, prípadne poskytne náhradné riešenie

**2. Poskytovanie pravidelného preventívneho servisu**

Poskytovateľ služby bude zabezpečovať pravidelný preventívny servis na základe časového rozvrhu, prípadne na základe odpracovaného výkonu zariadenia.

V zmysle Obslužného manuálu k zariadeniu MDS Witikon 400 C4 R40 vykonáva autorizovaný technik v rámci pravidelného servisu nasledovné úkony:

**a) Každý mesiac alebo po 100 000 snímkach od poslednej mesačnej kontroly:**

* Mechanická sústava:
* Vizuálna kontrola celého zariadenia
* Vizuálna kontrola kvalitatívneho stavu remeňov
* Kontrola vôle horizontálneho ozubeného vedenia
* Kontrola pevnosti uchytenia mechalokov na jednotlivých hriadeľoch
* Kontrola pevnosti uchytenia plochého remeňa v kladkách a na výsuvoch snímacích jednotiek
* Nastavenie horizontálneho ozubeného vedenia (hrebeň a ozubené koleso na motore)
* Mazanie ozubeného vedenia
* Kontrola a dotiahnutie všetkých viditeľných skrutkových spojov, vrátane fotografických hláv a závesnej jednotky s laserom
* Nivelácia snímacích jednotiek a laserovej jednotky
* Elektronická sústava:
* Diagnostika motorových kontrolérov, PLC a automatizačných modulov
* Diagnostika koncových PC – kontrola systémových logov a logov riadiaceho SW
* Všeobecné:
* Preventívne modelári
* zákroky (napríklad výmeny uzávierok, opotrebovaných mechanických častí, diskov pred koncom životnosti), odstránenie prachu
* Záverečná kontrola v pracovnej prevádzke (referenčný objekt, plná panoráma) – úplný cyklus referenčnej panorámy

**b) Každý kvartál alebo po 300 000 snímkach od poslednej kvartálnej kontroly:**

* Mechanická sústava:
* Vizuálna kontrola celého zariadenia
* Vizuálna kontrola kvalitatívneho stavu remeňov
* Kontrola vôle horizontálneho ozubeného vedenia
* Kontrola pevnosti uchytenia mechalokov na jednotlivých hriadeľoch
* Kontrola pevnosti uchytenia plochého remeňa v kladkách a na výsuvoch snímacích jednotiek
* Nastavenie horizontálneho ozubeného vedenia (hrebeň a ozubené koleso na motore)
* Mazanie ozubeného vedenia
* Kontrola a dotiahnutie všetkých viditeľných skrutkových spojov, vrátane fotografických hláv a závesnej jednotky s laserom
* Doplnenie maziva plniteľných ložísk
* Nivelácia snímacích jednotiek a laserovej jednotky
* Elektronická sústava:
* Diagnostika motorových kontrolérov, PLC a automatizačných modulov
* Diagnostika koncových PC - Kontrola systémových logov, logov riadiaceho SW
* Inštalácia opráv a vyladení SW - update operačného systému a softvéru externých subsystémov
* Kontrola fototechniky - zostávajúci počet snímok v rámci záruky, objektívy (škrabance, funkčnosť elektroniky), update SW stien a tiel fotoaparátov
* Kontrola zábleskovej sústavy - pilotné žiarovky, výbojky
* Všeobecné:
* Preventívne zákroky (napr. výmeny uzávierok, opotrebených mechanických častí, diskov pred koncom životnosti), odstránenie prachu
* Kontrola nastavení siete, toku dát, veľkosť úložného priestoru
* Test softvérových zmien
* Záverečná kontrola v pracovnej prevádzke (referenčný objekt, plná panoráma) - úplný cyklus jednej panorámy

**c) Každý polrok alebo po 700 000 snímkach od poslednej polročnej kontroly:**

* Mechanická sústava
* Vizuálna kontrola celého zariadenia
* Vizuálna kontrola kvalitatívneho stavu remeňov
* Vizuálna kontrola kvalitatívneho stavu bezpečnostného pásu
* Kontrola vôle horizontálneho ozubeného vedenia
* Kontrola pevnosti uchytenia mechalokov na jednotlivých hriadeľoch
* Kontrola pevnosti uchytenia plochého remeňa v kladkách a na výsuvoch snímacích jednotiek
* Kontrola pevnosti uchytenia a pružnosti bezpečnostných pásov
* Nastavenie horizontálneho ozubeného vedenia (hrebeň a ozubené koleso na motore)
* Mazanie ozubeného vedenia, Mazanie výsuvov snímacích jednotiek vnútorných častí teleskopu
* Kontrola a dotiahnutie všetkých viditeľných skrutkových spojov, vrátane fotografických hláv a závesnej jednotky s laserom
* Doplnenie maziva plniteľných ložísk
* Nivelácia snímacích jednotiek a laserovej jednotky
* Nivelácia konštrukcie
* Elektronická sústava:
* Diagnostika motorových kontrolérov, PLC a automatizačných modulov
* Diagnostika koncových PC - Kontrola systémových logov, logov riadiaceho SW
* Inštalácia opráv a vyladení SW - update operačného systému a softvéru externých subsystémov
* Kontrola fototechniky - zostávajúci počet snímok v rámci záruky, objektívy (škrabance, funkčnosť elektroniky), update SW stien a tiel fotoaparátov
* Kontrola zábleskovej sústavy - pilotné žiarovky, výbojky
* Kontrola a dotiahnutie svorkovníc a spojov v hlavnom rozvádzači a ostatných rozvádzačoch
* Kontrola napätí na zdrojoch, prechodových odporoch, v spojoch bodoch kabeláže a v koncových častiach
* Kontrola napätí a prechodových odporov v pracovných fázach zaradenia: stand by, pracovný vrátane nastavovania: pracovný - snímanie
* Kontrola stavov zariadenia (reakcia na emergency stop, funkcionalita čidiel, meranie enkóderov, váhové zaťaženie, SW limity pohybu)
* Všeobecné
* Preventívne zákroky (napr. výmeny uzávierok, opotrebených mechanických častí, diskov pred koncom životnosti), odstránenie prachu
* Kontrola nastavení siete, toku dát, veľkosť úložného priestoru, premeranie dátových vedení - priepustnosť Ethernet, Powerlink
* Test softvérových zmien
* Záverečná kontrola v pracovnej prevádzke (referenčný objekt, plná panoráma) - úplný cyklus jednej panorámy

**3. Riešenie udalostí narušujúcich riadne užívanie a prevádzkovanie zariadenia**

V prípade výskytu udalosti narušujúcej riadne užívanie a prevádzkovanie zariadenia je technický zástupca objednávateľa povinný neodkladne oznámiť túto udalosť dohodnutým spôsobom poskytovateľovi, pričom na základe známych skutočností stanoví prioritu riešenia narušujúcej udalosti.

Poskytovateľ na základe stanovenej priority reaguje nasledovne:

|  |  |
| --- | --- |
| **Odberateľom definovaná priorita** | **Postup odozvy poskytovateľa služby** |
| **Telefonicky** | **Na mieste** |
| Priorita P1 - Kritická(výpadok systému) | Pohotovosť – Po prijatí žiadosti o servisnú podporu servisný technik zavolá ihneď, maximálne do 4 hodín, kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia | Príchod na miesto do 24 hodín od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie |
| Priorita P2 - Vážna (systém je poškodený) | Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 8 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia | Príchod na miesto do 2 pracovných dňa od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie |
| Priorita P3 – Nekritická (fungovanie systému je obmedzené) | Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 24 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia | Príchod na miesto do časového limitu stanoveného po vzájomnej dohode od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie |

pričom jednotlivé priority sú stanovené nasledovne:

P1 – systém nie je prevádzkyschopný:

* + Zastavenie systému
	+ Zlyhanie funkčnosti systému spôsobuje stratu dát
	+ Chyba v systéme neumožňuje spustenie alebo pokračovanie behu SW aplikácií
	+ Je identifikovaná možnosť porušenia bezpečnostného zabezpečenia.

P2 – Systém je poškodený:

* + Zhoršená alebo porušená funkčnosť so značným vplyvom na beh aplikácie
	+ Časté zlyhanie aplikácie, ktorá ale nespôsobuje stratu údajov
	+ Vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému
	+ Značná degradácia výkonových parametrov systému

P3 – Fungovanie systému je obmedzené:

* + Chyby, ktoré majú obmedzený, ale nie priamy dopad na výkon a funkčnosť aplikácie
	+ Žiadosť o výmenu chybných work-around
	+ Chybná funkčnosť s obmedzeným dopadom
	+ Otázky na výkon systému

**4. Poskytovanie nových verzií (upgrade, update) SW komponentov systému**

Poskytovateľ bude počas trvania servisnej zmluvy monitorovať dostupnosť nových verzií (update alebo upgrade) SW komponentov systému pre Slovenskú republiku.

V prípade dostupnosti nových verzií zabezpečí ich inštaláciu pri najbližšom kvartálnom servisnom výjazde.

**5. Podpora pri sťahovaní mobilného zariadenia medzi lokáciami a telefonické a mailové (hot-line) kontakty**

Technickí pracovníci poskytovateľa budú v prípade zmeny lokácie mobilného zariadenia zabezpečovať odbornú demontáž a montáž zariadenia, maximálne však 4x ročne, na území Slovenskej republiky. Zmenu lokácie oznámi objednávateľ minimálne 1 mesiac vopred. Cestovné náhrady a ubytovanie pracovníkov poskytovateľa sú zahrnuté v zmluve. Preprava samotného zariadenia nie je zahrnutá v tejto zmluve. Technickí pracovníci poskytovateľa budú k dispozícii v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 pre zodpovedanie technických otázok k zariadeniu na definovaných telefónnych číslach a mailových adresách.

Príloha č. 2 zmluvy

**Zoznam kontaktných osôb objednávateľa a poskytovateľa**

Objednávateľ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno | Telefón | Fax | e-mail |
| Ing. Ján ŠperkaIng. Andrej Kulhány | + 421 48 412 37 16+ 421 48 412 37 16 |  | jan.sperka@muzeumsnp.skandrej.kulhany@muzeumsnp.sk |

**Call Centrum poskytovateľa:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno | Telefón | Fax | e-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Príloha č. 3 zmluvy

**Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov firmy a sídlo subdodávateľa, IČO** | **Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko , adresa pobytu, kontakt tel. a mail)** | **Predmet subdodávok prác** | **Označenie registra, v ktorom je subdodávateľ zapísaný, číslo zápisu** | **Podiel na celkovom objeme dodávky (%)** | **Podiel subdodávky v € bez DPH** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

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

Poskytovateľ:

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

Pečiatka, podpis

(vyplní uchádzač)