

Príloha č. 1 k Zmluve

**Všeobecné zmluvné podmienky pre používanie služieb IS DCOM
z dňa 17. 6. 2014**

Všeobecné zmluvné podmienky pre používanie služieb IS DCOM (ďalej len „VZP“) sú platné pre všetky obce a mestá pripojené k DCOM a vzťahujú sa na všetky služby poskytované IS DCOM. Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení k Informačnému systému Dátového centra obcí a miest (ďalej len „Zmluva“), ktorú združenie DEUS s obcou/mestom uzatvára. Podpisom Zmluvy obec/mesto ako Používateľ potvrdzuje, že tieto VZP sú mu známe, porozumel im a súhlasí s nimi.

**Článok 1
Úvodné ustanovenia**

1. DEUS realizuje „Národný projekt Dátové centrum obcí a miest (DCOM)“, kód výzvy OPIS-2011/1.2/03-NP, kód ITMS 21110220013, na základe Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z2111022001301 z Operačného programu informatizácia spoločnosti, uzatvorenej medzi Ministerstvom financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) a Úradom vlády Slovenskej republiky (ďalej len „ÚV SR“) na jednej strane a DEUS na strane druhej dňa 20. 9. 2012 (ďalej len „Zmluva o NFP“).

**Článok 2
Prehľad použitých pojmov**

1. Slová definované v tomto článku majú rovnaký význam v celých VZP a ostatných prílohách Zmluvy:
 - a) **DEUS** - DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska, so sídlom: Kýčerského 5, 811 05 Bratislava, IČO: 45 736 359.
 - b) **DCOM** – Dátové centrum obcí a miest.
 - c) **IS DCOM** - Informačný systém Dátového centra obcí a miest.
 - d) **SLA/OLA** – Úroveň poskytovania služby (Service Level Agreement / Organization Level Agreement).
 - e) **Používateľ** – obec alebo mesto, ktoré s DEUS uzavrelo Zmluvu.
 - f) **ISO** – Informačný systém obce.
 - g) **CC** - Call centrum prevádzkované zo strany DEUS v rozsahu a za podmienok určených v prílohách Zmluvy.
 - h) **SD** - Service Desk – aplikačné vybavenie určené pre podporu prevádzky Call Centra.
 - i) **Administrátor IS DCOM** – Systémový správca IS DCOM.
 - j) **Pilotná prevádzka IS DCOM** - Obdobie overovania poskytovania jednotlivých služieb IS DCOM počas vývoja a postupnej dodávky informačného systému u vybraných pilotných Používateľov.
 - k) **Rutinná prevádzka IS DCOM** – Obdobie prevádzky IS DCOM po ukončení pilotnej prevádzky.
 - l) **IS VS** – Informačný systém verejnej správy.
 - m) **Zákon o IS VS** – Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov.
 - n) **Referenčný register** – Jedinečný odporúčaný register používaný v iných informačných systémoch verejnej správy v zmysle Zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickom výkone verejnej moci (zákon o e-Governmente).
 - o) **MF SR** - Ministerstvo financií Slovenskej republiky.
 - p) **ÚV SR** - Úrad vlády Slovenskej republiky.
 - q) **ŠF** – Štrukturálne fondy.
 - r) **KF** – Kohézný fond.
 - s) **Zmluva** – Zmluva o pripojení k Informačnému systému Dátového centra obcí a miest.

Článok 3

Zriadenie prístupu k IS DCOM

1. Pripojenie k IS DCOM je možné prostredníctvom prístupovej infraštruktúry DCOM po aktivácii prístupov do systému IS DCOM. Informácie potrebné pre pripojenie k službe IS DCOM budú Používateľom vyplnené do Dotazníka pre pripojenie k službe IS DCOM, ktorý tvorí Prílohu č. 6 k Zmluve. Používateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť pri zriadení pripojenia k IS DCOM.
2. Prístup používateľov k IS DCOM zabezpečí DEUS prostredníctvom autentifikačných údajov, ktorými sú prístupové meno a heslo pre jednotlivých pracovníkov Používateľa (ďalej aj „autentifikačné údaje“).
3. Autentifikačné údaje sú neprenosné a Používateľ zabezpečí, že jeho pracovníci ich nesprístupnia tretím osobám.

Článok 4

Prevádzka IS DCOM

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby centrálnej infraštruktúry IS DCOM:
 - a) Dostupnosť centrálnej infraštruktúry IS DCOM nepretržite (24 hodín, 7 dní v týždni), mimo plánovaných odstávok potrebných pre plánovanú údržbu. Garantovaná dostupnosť infraštruktúry je 99 % času (nedostupnosť je max. 7 hod./mesiac). Do tohto času sa nepočítajú plánované doby odstávky systému potrebné pre údržbu technických a softvérových prostriedkov, rovnako prípady zásahu vyššej moci. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie realizovať plánované odstávky po 18.00 hod.
 - b) Služby Call Centra pre koncových používateľov obcí a miest v čase od 7.00 až 17.00 hod. počas pracovných dní prostredníctvom:
 - i. Telefonický kontakt (02/572 67 676) s max. lehotou odozvy 120 sekúnd
 - ii. Emailový kontakt (callcentrum@dcom.sk) s max. lehotou odozvy 2 hodiny
 - c) V prípade poruchy je definovaná lehota vyriešenia najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (do 18.00 hod).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby pre koncové body dodané v rámci projektu DCOM v obciach a mestách (počítače, tlačiarne):
 - a) Služby Call Centra pre koncových používateľov obcí a miest v čase od 7.00 až 17.00 hod. počas pracovných dní prostredníctvom:
 - i. Telefonický kontakt (02/572 67 676) s max. lehotou odozvy 120 sekúnd
 - ii. Emailový kontakt (callcentrum@dcom.sk) s max. lehotou odozvy 2 hodiny
 - b) Služby pre podporu koncových zariadení v čase od 8.00 až 18.00 hod. počas pracovných dní.
 - c) V prípade poruchy je definovaná lehota vyriešenia najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (do 18.00 hod.).
 - d) Poskytovateľ sa zaväzuje vyriešiť všetky poruchy. Minimálne 70 % z nich vyrieši v lehote definovanej v predošlom bode 2 b).
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo operatívne vykonávať nevyhnutné zásahy do databázy IS DCOM, ako aj do svojho hardvérového a softvérového vybavenia, prostredníctvom ktorého sa služba IS DCOM prevádzkuje.
4. Pokiaľ Používateľ neposkytne potrebnú súčinnosť, Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť spoluprácu, ku ktorej sa Zmluvou zaviazal, a to až do poskytnutia potrebnej súčinnosti.
5. Na základe dohody medzi Používateľom a DEUS, DEUS nezodpovedá za žiadnu vzniknutú škodu, ktorá mohla vzniknúť Používateľovi, prípadne tretej strane využívajúcej služby IS DCOM, v dôsledku výpadku alebo porúch IS DCOM, pokiaľ je zo strany Poskytovateľa dodržaná dostupnosť systému podľa bodu 1. tohto článku a pokiaľ neplánovaný výpadok netrvá dlhšie ako 4 hodiny počas prevádzkového času.

Článok 5 Výpožička

1. DEUS bezodplatne prenecháva Používateľovi predmet výpožičky v stave spôsobilom na riadne užívanie a Používateľ ho bez výhrad prijíma. Predmetom výpožičky hnutelného majetku sú zariadenia výpočtovej techniky, ktoré sú špecifikované v Zmluve a jej prílohách.
2. Predmet výpožičky Poskytovateľ obstaral z prostriedkov národného projektu „Dátové centrum obcí a miest – DCOM“ a Používateľ sa ho zaväzuje používať pre účely používania služieb IS DCOM a podľa pokynov DEUS.
3. Predmet výpožičky bude Používateľom protokolárne prevzatý po jeho inštalácii priamo v priestoroch Používateľa najneskôr 60 dní po podpise Zmluvy. Zoznam predmetu výpožičky, vrátane počtov, výrobných čísel technických zariadení a ich evidenčných inventárnych čísel, pod ktorými je predmet výpožičky vedený v DEUS, je uvedený v Preberacom protokole predmetu výpožičky, na základe ktorého bol predmet výpožičky nainštalovaný a odovzdaný Používateľovi. Tento preberací protokol tvorí Prílohu č. 5 Zmluvy. Používateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť pri prevzatí a inštalácii predmetu výpožičky.
4. Používateľ zodpovedá za predmet výpožičky v prípade jeho poškodenia, straty, zničeného a odcudzenia.
5. Používateľ sa zaväzuje:
 - a) používať predmet výpožičky podľa predmetu zmluvy len na dohodnutý účel v súlade so Zmluvou a týmito VZP,
 - b) udržiavať predmet výpožičky na vlastné náklady v stave v akom ho prevzal a s prihliadnutím na obvyklé opotrebovanie,
 - c) chrániť predmet výpožičky pred poškodením, stratou, zničením a odcudzením,
 - d) že neprenechá zariadenia na používanie tretej strane s výnimkou zamestnancov Používateľa.
6. Používateľ nie je oprávnený meniť hardvérovú konfiguráciu predmetu výpožičky bez vedomia DEUS.
7. Akékoľvek zmeny miesta, kde sa predmet výpožičky presunie z miesta uvedeného na preberacom protokole, alebo požadované úpravy SW konfigurácie predmetu výpožičky je Používateľ povinný oznámiť DEUS. Zmeny oznamuje Používateľ prostredníctvom hlásenia na Call Centrum, tel. 02/57 26 76 76, e-mail: callcentrum@dc.com.sk.
8. Používateľ je povinný ohlásiť okamžite akúkoľvek vadu, poškodenie resp. zásah do predmetu výpožičky prostredníctvom hlásenia na Call Centrum.
9. Používateľ je povinný umožniť prístup osobám povereným DEUS do priestorov, kde je umiestnený predmet výpožičky a umožniť im vykonať činnosť v zmysle poverenia, ktorá musí byť ohlásená obvykle 5 pracovných dní vopred. Používateľ je oprávnený overiť poverené osoby a o prístupe a vykonanej činnosti je oprávnený vyhotoviť záznam, ktorý podpíše spolu s osobou poverenou DEUS.
10. Používateľ je povinný vykonať fyzickú inventarizáciu predmetu výpožičky v termíne určenom DEUS a zápis o vykonaní inventarizácie predmetu výpožičky zaslať DEUS. DEUS v prípade potreby môže u Používateľa vykonať mimoriadnu inventarizáciu predmetu výpožičky.
11. Používateľ si zabezpečuje spotrebný materiál potrebný v súvislosti s prevádzkou predmetu výpožičky na vlastné náklady.
12. Na označenie predmetu výpožičky sa vzťahuje Manuál pre informovanosť a publicitu, vydaný Riadiacim orgánom OPIS na základe nového systému riadenia Štrukturálnych fondov (ďalej len „ŠF“) a Kohézneho fondu (ďalej len „KF“) platného od 01.04.2010. Používateľ je povinný zachovať určené označenie a nie je oprávnený vykonávať akékoľvek úpravy na ňom bez vedomia DEUS.
13. Používateľ sa zaväzuje na predmete výpožičky na vlastné náklady odstrániť vady, ktoré vzniknú bez zavinenia DEUS.
14. Používateľ sa zaväzuje predmet výpožičky vrátiť podľa Zmluvy o pripojení k Informačnému systému DCOM.
15. DEUS má právo kedykoľvek požadovať prístup k predmetu výpožičky.
16. Na predmet výpožičky sa vzťahuje Poistná zmluva č. ZL-2014-003 medzi DEUS a Komunálnou poisťovňou, a.s. Vienna Insurance Group uzatvorená 26.2.2014 a zverejnená v Centrálnom registri zmlúv 27. 2. 2014. Uvedená zmluva je účinná do dňa 31. 12. 2014. V prípade vzniku poistnej udalosti je Používateľ povinný

OPIS je spolufinancovaný z ERDF

o tejto bezodkladne informovať DEUS a poskytnúť DEUS potrebnú súčinnosť pri jej riešení v rámci uplatnenia poistného plnenia vo vzťahu k poisťovni.

Článok 6

Práva a povinnosti DEUS

1. Používateľ splnomocňuje DEUS na svoje zastupovanie pred tretími stranami vo veciach týkajúcich sa predmetu Zmluvy a elektronického výkonu verejnej moci. DEUS je najmä, ale nie výlučne, oprávnený rokovať s tretími stranami vo veci prepojenia aplikačných modulov IS DCOM, ktoré je Používateľ oprávnený používať na základe Zmluvy, s inými informačnými systémami verejnej správy (ďalej len „IS VS“).
2. DEUS sa zaväzuje poskytnúť Používateľovi spoluprácu deklarovanú v Zmluve v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä Zákonom č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. DEUS sa zaväzuje realizovať predmet Zmluvy v súlade s požiadavkami Používateľa náležitou odbornou starostlivosťou a odborne spôsobilými zamestnancami dodávateľa IS DCOM.
4. DEUS sa zaväzuje informovať Používateľa o zámeroch, termínoch a očakávaniach z pilotnej prevádzky ako i zabezpečiť transfer informácií na projekte zúčastnených strán.
5. DEUS je povinný zachovávať mlčanlivosť o údajoch vrátane osobných údajov, ku ktorým získa prístup na základe Zmluvy.
6. DEUS je oprávnený plniť svoje záväzky zo Zmluvy prostredníctvom tretích osôb.
7. DEUS sa zaväzuje konať tak, aby neboli poškodené záujmy zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy v oblasti:
 - a) zabezpečenia dát pred zneužitím,
 - b) ochranu dát pred ich poškodením,
 - c) stratou dát,
 - d) neoprávneným použitím dát.

Článok 7

Práva a povinnosti Používateľa

1. Používateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi všetky skutočnosti, ktoré majú vplyv na tento zmluvný vzťah, inak plne zodpovedá za akékoľvek škody spôsobené z dôvodu nesplnenia tejto povinnosti.
2. Používateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s predmetom Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o NFP na financovanie projektu DCOM a to oprávnenými osobami v zmysle článku 2, ods. 26 Všeobecných zmluvných podmienok tvoriacich Prílohu č. 1 k Zmluve o NFP a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.
3. Používateľ nemá právo požadovať od DEUS zdrojové kódy IS DCOM alebo iných autorských diel a ani žiadnym spôsobom zasahovať do týchto autorských diel, ak nie je písomne dohodnuté inak.
4. Používateľ sa zaväzuje konať tak, aby neboli poškodené záujmy Zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy v oblasti:
 - a) zabezpečenia dát pred zneužitím,
 - b) ochranu dát pred ich poškodením,
 - c) stratou dát,
 - d) neoprávneným použitím dát.

Článok 8

Zodpovednosť za škody

1. Zodpovednosť Zmluvných strán za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia zmluvných povinností sa riadi ustanoveniami § 373 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
2. Poskytovateľ nezodpovedá Používateľovi za:

OPIS je spolufinancovaný z ERDF

- a) škody finančného, materiálneho alebo iného charakteru, spôsobené nefunkčnosťou a prerušením poskytovania služieb podľa Zmluvy, poškodením alebo stratou dát či poškodením, obmedzením prevádzky hardvéru, resp. softvéru, ktoré nespôsobil,
 - b) za vady spôsobené treťou osobou inou ako DEUS, jeho zamestnanec alebo osoba ňou poverená alebo oprávnená, alebo udalosťou za ktorú táto tretia osoba zodpovedá,
 - c) za vady spôsobené vyššou mocou,
 - d) za vady spôsobené obsluhou Používateľa,
 - e) za škody ani omeškania spôsobené v dôsledku nepresných alebo nesprávnych informácií, vybavení, dát a podpory poskytnutých zo strany Používateľa.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že DEUS zodpovedá len za skutočnú škodu, ktorá bola Používateľovi spôsobená a to do výšky ceny predmetu výpožičky. DEUS nezodpovedá za následné škody, ušlý zisk, nedosiahnuté úspory, nepriame škody a nároky Používateľa a/alebo tretích strán.
 4. V prechodnom režime (do okamihu migrácie údajov Používateľa do infraštruktúry IS DCOM) za zálohovanie údajov zodpovedá Používateľ. Po ukončení prechodného režimu, t. j. po migrácii údajov Používateľa do infraštruktúry IS DCOM, DEUS zodpovedá za zálohovanie údajov a DEUS je povinný mať k dispozícii zálohované dáta z predchádzajúceho pracovného dňa.
 5. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Zmluvných strán za plnenie svojich záväzkov zo Zmluvy sa považuje prekážka, ktorá nastane nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v riadnom plnení svojej povinnosti (napr. prírodná katastrofa, požiar, záplava, zemetrasenie, štrajk, všeobecné právne predpisy, výpadok počítačovej siete mimo dosahu a správy poskytovateľa, zákazy štátnych orgánov, vojna a pod.), ak nemožno predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky mohla odvrátiť alebo prekonať a v čase vzniku záväzku predvídať. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len po dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
 6. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu 90 dní, nehládajac na predĺženie lehoty na splnenie Zmluvy, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená vypovedať Zmluvu s jednomesačnou výpovednou lehotou.
 7. Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolnosti vylučujúcich zodpovednosť.
 8. V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednej alebo oboch zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy, sú povinné 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 9

Záverečné ustanovenia

1. V prípade, ak niektoré z ustanovení Zmluvy a/alebo týchto VZP je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy a/alebo týchto VZP, pokiaľ z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo dojednané nevyplyva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy a/alebo týchto VZP. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto neúplné, neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie, takým úplným, platným, účinným a/alebo vykonateľným ustanovením, ktoré svojím obsahom najviac zodpovedá nahrádzanému ustanoveniu.
2. Písomnosť zaslaná zmluvnou stranou na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v Zmluve, sa považuje za doručení aj v prípade, že adresát neprevezme zásielku ani do troch pracovných dní od jej uloženia na pošte, a to v posledný deň tejto lehoty, alebo ak ju odmietne prevziať, a to dňom odmietnutia prevzatia. Ak sa adresát na danej adrese nezdržuje, považuje sa zásielka za doručení dňom jej odoslania.
3. Tieto VZP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, ku ktorej sú pripojené. V prípade rozporu medzi znením Zmluvy a týmito VZP, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.