

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z202032702_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Sídlo: Lazovná 63, 97401 Banská Bystrica, Slovenská republika
IČO: 42499500
DIČ: 2023395253
IČ DPH: SK2023395253
Bankové spojenie: IBAN: SK1481800000007000437837
Telefón: +421 249234336

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: exe, a.s.
Sídlo: Plynárenská 1, 82109 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 17321450
DIČ: 2020299490
IČ DPH: SK2020299490
Bankové spojenie: IBAN: SK9109000000005147874792
Telefón: +421 267 296 111

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Zabezpečenie služby Microsoft Premier Support pre informačné systémy
Kľúčové slová: Informačné systémy, Microsoft Premier Support
CPV: 72260000-5 - Služby súvisiace so softvérom; 72250000-2 - Služby týkajúce sa podpory systému; 72222300-0 - Služby informačných technológií; 72261000-2 - Softvérové podporné služby; 72251000-9 - Odstraňovanie porúch; 72267000-4 - Služby na údržbu a opravu softvéru
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Zabezpečenie služby Microsoft Premier Support pre informačné systémy

Funkcia				
Predmetom zákazky sú služby Microsoft Premier Support - služby technickej podpory pre softvérové produkty spoločnosti Microsoft Corporation nasadených v prostredí IT infraštruktúry objednávateľa.				
Podporné služby Microsoft Premier Support sú ponukou spoločnosti Microsoft Corporation so sídlom Redmond, WA, USA alebo jej regionálne prevádzky, ktoré sú oprávnené poskytovať služby Microsoft v rámci EÚ. Spoločnosť Microsoft Corporation je vlastníkom zdrojového kódu produktov na základe čoho vytvorila špecifickú službu pozostávajúcu z proaktívnej a reaktívnej starostlivosti o portfólio Microsoft produktov. Súčasťou služby je riadenie podpory zákazníka a plánovanie služieb pridelenou kontaktnou osobou.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Reaktívny support - Problem resolution, 1 hodina	hodín			23
RAP as a Service - Generic	ks			1
Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop	ks			1
Workshop - Generic 4 Day - Open Workshop	ks			1
Designated Support Engineering for SharePoint	hodín			256
Designated Support Engineering SMS/SCCM	hodín			200

Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika
Riadenie podpory zákazníka a plánovanie služieb pridelenou kontaktnou osobou, paušálna cena za celé obdobie	Zahrnuté
Služby pokrývajú nasledovné oblasti:	
A) CUSTUM PROAKTIVE REMOTE	
Cieľom proaktívnych služieb je predchádzanie potenciálnych problémov a komplexné a kontinuálne zvyšovanie kvality, výkonnosti a spoľahlivosti prevádzky informačných technológií aplikáciou tzv. cyklov zdokonalenia pozostávajúcich z nástrojov a postupov z nasledovných oblastí:	
- Analýza a posúdenie aktuálneho stavu,	
- Stabilizácia,	
- Prevencia a optimalizácia,	
- Ukončenie daného cyklu zdokonalenia.	
Analýza a posúdenie aktuálneho stavu: Analýza a posúdenie aktuálneho stavu infraštruktúry pomocou postupov a programov vyvinutých spoločnosťou Microsoft pre zistenie stavu a „zdravia“ systémov pre jednotlivé technológie firmy Microsoft. Spravidla takáto činnosť pozostáva z kontroly nastavenia infraštruktúry pre príslušnú technológiu, zisťovanie úzkych miest, kontrola správnosti a konfigurácie z hľadiska výkonnosti, potenciálnych hrozieb. Predloženie návrhov a odporúčaní pre ďalšiu prevádzku.	
Stabilizácia: Riešenie problémov a rizík identifikovaných v predchádzajúcej fáze a implementácia optimalizačných opatrení pre zvýšenie spoľahlivosti a efektívnosti prevádzky.	
Prevencia a optimalizácia: Pomocou opakovaného posúdenia stavu IT sa overuje miera zlepšenia stavu IT oproti prvotnej analýze vykonanej na začiatku cyklu. Cieľom je zotrvať v optimálnom stave IT.	
Ukončenie daného cyklu zdokonalenia: Keďže infraštruktúra je neustále meniaci sa ekosystém, ktorý má umožniť prevádzku IT podporujúcu obchodné ciele spoločnosti, rovnako aj proces zlepšovania a zdokonaľovania je kontinuálny a nekončiaci. Po ukončení jedného cyklu sa plánujú v spolupráci so zákazníkom ciele a priority ďalšieho cyklu tak, aby vynaložené prostriedky prinášali konkrétne benefity vo forme efektívnejšej prevádzky IT, vyššej spoľahlivosti a vyššej produktivity práce vďaka lepším znalostiam zamestnancov zákazníka.	
B) SEMINÁRE/WORKSHOPY - VZDELÁVANIE A ZVYŠOVANIE ZNALOSTÍ ZÁKAZNÍKA	
Semináre majú za cieľ poskytovať technické informácie, ktoré obstarávateľovi pomôžu pri návrhu, vývoji a zavedení technológií Microsoft. Vedú ich certifikovaní inštruktori a usporiadané môžu byť u zákazníka alebo v priestoroch dodávateľa. Pokiaľ sú zvolené semináre vo vlastných priestoroch, pred uskutočnením seminára dôjde k oboznámeniu so špecifikáciami pre konfiguráciu prostredia zákazníka. Semináre majú rôzny rozsah. Sú zamerané na technológie spoločnosti Microsoft formou prezentácií kombinovaných s praktickými cvičeniami. Aktuálny zoznam ponúkaných seminárov je publikovaný v katalógu	
služieb Premier support.	
C) RAP (RISK ASSESSMENT PROGRAM)	

Služba RAP (Risk Assessment Program) podrobne analyzuje prostredie objednávateľa z hľadiska efektivity, stability a bezpečnosti. Výstupom je podrobný report s popisom chýb v prostredí objednávateľa s návrhom možných zlepšení. RAP sa skladá z nasledovných krokov:	
• Zber údajov automatizovaným spôsobom a to konfiguračných nastavení danej technológie, jej topológie a architektúry.	
• Vyplnením dotazníka pre identifikáciu procesov týkajúcich sa prevádzky a administrácie danej technológie.	
• Automatické vyhodnotenie zozbieraných údajov a ich následné kategorizovanie	
• Definovanie zdravia alebo kondície systému	
• Definovanie prevádzkových rizík	
• Vytvorenie záverečného reportu obsahujúceho všetky nálezy	
• Vytvorenie plánu odstránenia všetkých nálezov obsahujúceho prioritu vyriešenia.	
D) REAKTÍVNY SUPPORT - PROBLEM RESOLUTIONV rámci služieb Premier Support je prístup ku špičkovým expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 24 hodín denne, 7 dní v týždni, pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov, súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií, vyvíjaných a dodávaných firmou Microsoft. Incidentsy sú riešené a prioritizované v závislosti od ich závažnosti. Nasledujúca tabuľka popisuje postupy pri jednotlivých úrovniach:	
Závažnosť a spôsob oznámenia	1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu
Situácia u zákazníka	Katastrofický dopad na podnik: - zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci- situáciu je nutné začať riešiť okamžite
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny - čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	v týždni), - urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft, - informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft
Očakávaná reakcia zákazníka	- informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka, - pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni), - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu
Očakávaná reakcia zákazníka	riadenia zmien
Závažnosť a spôsob oznámenia	A Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu
Situácia u zákazníka	Kritický dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb - situáciu je nutné začať riešiť do 1 hodiny
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 1 hodiny, - personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby, - nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni),
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	- informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft
Očakávaná reakcia zákazníka	- pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni) - urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien - informovanie vedenia
Závažnosť a spôsob oznámenia	B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu
Situácia u zákazníka	Stredne závažný dopad na podnik: - podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom - situáciu je nutné začať riešiť

Situácia u zákazníka	- situáciu je nutné začať riešiť do 2 pracovných hodín
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 2 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby
Očakávaná reakcia zákazníka	- pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín - spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien najneskôr do 4 pracovných hodín
Závažnosť a spôsob oznámenia	C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu
Situácia u zákazníka	Malý dopad na podnik: - podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb - situáciu nie je potrebné riešiť skôr ako do 4 pracovných hodín
Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	- reakcia na prvý telefonát maximálne do 4 hodín - úsilie pri riešení počas pracovnej doby
Očakávaná reakcia zákazníka	- presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe - schopnosť reagovať najneskôr do 24 hodín
Táto reaktívna podpora zahŕňa aj Rýchlu podporu formou návštevy na pracovisku. Podporu formou návštevy na pracovisku je možné čerpať z pred kontrahovaných hodín. V prípade, že nejde o závažnosti typu 1 a A, schopnosť poskytovať túto podporu závisí od dostupnosti zdrojov. Obsah podpory formou návštevy na pracovisku sa bude líšiť podľa situácie, prostredia a závažnosti dopadu problému na podnik.	
E) RIADENIE PODPORY ZÁKAZNÍKA A PLÁNOVANIE SLUŽIEB PRIDELENOU KONTAKTNOU OSOBOU	
Každému zákazníkovi služby Premier Support je pridelený zamestnanec firmy Microsoft, zodpovedný za riadenie podpory zákazníka (TAM), ktorý úzko spolupracuje s riadiacimi a technickými pracovníkmi vašej organizácie a zaisťuje, že služba Premier Support pokryje špecifické potreby a požiadavky vašej spoločnosti. TAM pravidelne komunikuje s určenými pracovníkmi zákazníka, informuje ich o priebehu riešenia problémov, poskytuje informácie o stave čerpania služieb, spolupracuje s určenými pracovníkmi zákazníka pri plánovaní čerpania proaktívnych služieb, organizuje školenia a workshopy podľa potrieb	
zákazníka pri plánovaní čerpania proaktívnych služieb, organizuje školenia a workshopy podľa potrieb zákazníka, doručuje proaktívne informácie a predstavuje styčný bod pre komunikáciu medzi zákazníkom a spoločnosťou Microsoft vo všetkých oblastiach, popísaných v zmluve Premier Support. Ide najmä nasledovné činnosti:	
- plánuje, riadi a kontroluje dodávky služieb podpory	
- organizuje aktivity v rámci proaktívnych služieb	
• organizuje štandardizované workshopy z katalógu proaktívnych služieb podľa požiadavky zákazníka v zmysle plnenia zmluvy • v prípade želania zákazníka na špecifický workshop alebo na drobné konzultácie s konzultantmi spoločnosti Microsoft, TAM takéto stretnutie zabezpečí v prijateľnom časovom horizonte a informuje zákazníka akým spôsobom je možné kryť tieto výkony prostredníctvom kontraktu resp. dodá zákazníkovi ponuku tak, aby si mohol tieto služby doobjednať	
• v prípade healthcheck zabezpečuje naplánovanie takejto kontroly, identifikáciu a priradenie adekvátnych zdrojov (certifikovaný odborník firmy Microsoft) a zabezpečuje v spolupráci so zákazníkom vypracovanie tzv. Remediation plan (plán odstránenia nájdených rizík) na základe záverečnej správy (Risk assessment and healthcheck report)	
- kontroluje proces riešenia eskalovaných incidentov	

<ul style="list-style-type: none"> • na dennej báze reviduje a konzultuje so zákazníkom eskalované incidenty a zodpovedá za dodanie všetkých potrebných informácií (popis prostredia, riešenia, logy...) a za efektívne riešenie daného problému • v spolupráci so zákazníkom odsúhlasuje úroveň závažnosti eskalovaných incidentov • informuje zákazníka o priebehu riešenia eskalovaného incidentu a priebežnom čerpaní hodín určených pre reaktívne služby 	
<ul style="list-style-type: none"> • v prípade nespokojnosti zákazníka s priebehom riešenia daného incidentu zodpovedá za všetky potrebné kroky vedúce k vyriešeniu problému k spokojnosti zákazníka, prípadne o poskytnutie adekvátnej náhrady za inžiniera podpory, alebo zabezpečí podporu priamo u zákazníka (onsite) • v prípade, že riešenie problému závisí od spolupráce viacerých dodávateľov, zabezpečuje a zodpovedá za efektívnu komunikáciu medzi dodávateľmi 	
<ul style="list-style-type: none"> • v špecifickom prípade ak nie je dostupné riešenie pre eskalovaný problém je možné zažiadať o dodanie tzv. „custom fixu“ zo strany vývojového tímu pre daný produkt, v takomto prípade je na zodpovednosti príslušného TAMa zostavenie business case-u a sprostredkovanie potrebných informácií medzi zákazníkom a vývojovým tímom spoločnosti Microsoft 	
<ul style="list-style-type: none"> • v prípade, že nastane kritická situácia (incident závažnosti A alebo 1), ktorá má za následok ohrozenie samotného fungovania zákazníckej organizácie, je TAM zodpovedný za okamžité priradenie inžiniera podpory, za rýchlu a efektívnu komunikáciu medzi zákazníkom a inžinierom, monitoruje stav riešenia incidentu, prípadne zabezpečuje tzv. Rapid onsite support service (ROSS) – pomoc pri riešení kritickej situácie priamo u zákazníka 	
<ul style="list-style-type: none"> - v prípade nedostupnosti TAMa z dôvodu práceneschopnosti alebo čerpania dovolenky príslušný TAM zabezpečí za seba náhradu (backup TAM) a informuje o tomto príslušné kontaktné osoby definované zákazníkom 	
<ul style="list-style-type: none"> - v prípade že Premier support kontrakt obsahuje aj dodávku konzultačných služieb zodpovedá za dodávku týchto služieb v súlade so zmluvou, má na starosti prípravu výkazov prác, preberacích protokolov a dodávku projektovej dokumentácie 	
<ul style="list-style-type: none"> - v spolupráci so zákazníkom vypracováva štandardizovaný plán dodávky služieb, ktorý obsahuje časový harmonogram plánovaného čerpania hodín na proaktívne služby, informácie o prostredí zákazníka a o plánovaných projektoch s približným časovým harmonogramom realizácie. Tento plán je priebežne aktualizovaný v spolupráci so zákazníkom 	
<ul style="list-style-type: none"> - na prianie zákazníka poskytuje revíziu projektov (bežiacich alebo plánovaných) z pohľadu podporovateľnosti zo strany spoločnosti Microsoft v objeme pred kontrahovanom kontraktom 	
<ul style="list-style-type: none"> - poskytujú zákazníkovi podporu a pomoc pri zavádzaní metodológií pre riadenie procesov prevádzky IT 	
<ul style="list-style-type: none"> - na vyžiadanie zákazníka pripraví report o stave čerpania hodín z kontraktu 	

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Dodávateľ predloží do dvoch pracovných dní od uzavretia zmluvy platný doklad preukazujúci stupeň partnerstva so spoločnosťou Microsoft, ktorý ho oprávňuje na poskytovanie služieb Microsoft Premier Support.
Dodávateľ je povinný mať účinný takýto stupeň partnerstva počas celej doby platnosti a účinnosti zmluvy, inak ide o podstatné porušenie zmluvy.

Dodávateľ najmä predloží do dvoch pracovných dní od uzavretia zmluvy zmluvu MBSA Microsoft Business and Services Agreement alebo inú rámcovú servisnú zmluvu, ktorú má uzavretú so spoločnosťou Microsoft (napr. MSA - Master Services Agreement) a Zmluvu Premier Support for Partners alebo inú obdobnú partnerskú zmluvu, ktorá deklaruje zmluvný vzťah dodávateľa so spoločnosťou Microsoft a oprávnenie dodávateľa poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy.
Ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať cenu vrátane DPH aj cenu bez DPH. Hodnota predmetu zákazky sa zaokrúhľuje na dve desatinné miesta. Do ceny je možné započítať len ekonomicky oprávnené náklady a primeraný zisk podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmena ceny nie je prípustná, okrem zmeny zákonnej sadzby DPH.
Ak dodávateľ nie je platiteľom DPH, musí túto skutočnosť uviesť v ponuke.
Dodávateľ je povinný predložiť podrobný rozpočet obsahujúci ceny (cena bez DPH, DPH a cena s DPH) jednotlivých položiek do dvoch pracovných dní od uzavretia zmluvy. Všetky ceny uvedie zaokrúhlené na dve desatinné čísla.
Na predmet zákazky objednávateľ neposkytuje žiadne preddavky ani zálohové platby. Predmet zákazky bude financovaný z rozpočtových prostriedkov.
Platby sa budú realizovať bezhotovostným stykom na základe vystavených faktúr. Lehota splatnosti je do 30 dní odo dňa doručenia faktúry.
Cenu je možné meniť iba pri zmene zákonnej sadzby DPH, pri zmene colných a daňových predpisov, v dôsledku legislatívnych zmien, ktoré majú dopad na tvorbu ceny, alebo preukázateľnou zmenou výrobných cien vždy len po vzájomnej dohode zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a jeho vykonávacej vyhlášky č. 87/1996 Z. z..
Požadovaná lehota dodania: priebežne 6 mesiacov od uzavretia zmluvy.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika
Kraj:
Okres:
Obec:
Ulica:

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

17.12.2020 11:00:00 - 30.06.2021 13:30:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: hodina
Požadované množstvo: 479,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 1.7.2019, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 138 850,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 166 620,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

- 5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronického trhu uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.
- 5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vedľajšie dohody k tejto zmluve neexistujú.
- 5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv trhu.
- 5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a doplňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronického trhu verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 14.12.2020 10:38:05

Objednávateľ:
Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhu

Dodávateľ:
exe, a.s.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhu