

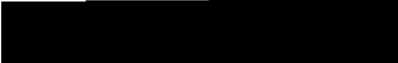
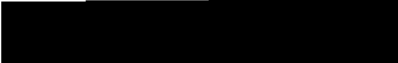
223/2017

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

medzi zmluvnými stranami:



Objednávateľ:

Obchodné meno: **Národné osvetové centrum**
Právna forma: štátna príspevková organizácia Ministerstva kultúry Slovenskej republiky, pôsobiaca na základe nového znenia Zriaďovacej listiny, vydaného Ministerstvom kultúry SR MK-2472/2016-110/8080
Sídlo: Nám. SNP č. 12, 812 34 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Jaroslav Mendel, generálny riaditeľ
IČO: 00164615
DIČ: 2020829888
IČ DPH: SK2020829888
Bankové spojenie: 
Číslo účtu: 

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **VERIZ, s.r.o.**
Zapísaný: V Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka číslo 23506/B
Sídlo: Drieňová 31, 821 01 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Richard Salanič, Ing. Karol Takács
IČO: 35806231
DIČ: 2020258603
IČ DPH: SK2020258603
Bankové spojenie: 
Číslo účtu: 

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú túto zmluvu:

Preambula

Táto zmluva o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „zmluva“) je výsledkom procesu verejného obstarávania nadlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý sa vykonal Ministerstvom kultúry Slovenskej republiky a ktoré túto zákazku obstarávalo pre objednávateľa 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 podľa § 66 zákona o verejnom obstarávaní. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ zabezpečí a poskytne objednávateľovi servisné služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

Článok I **Definície pojmov**

Na účely tejto zmluvy sa rozumie

HW infraštruktúra

Súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.

SW infraštruktúra

Súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a sú potrebné pre fungovanie SW komponentov, ku ktorým sa vzťahujú servisné služby podľa tejto zmluvy.

Podporovaný systém

Súhrn SW komponentov.

Podpora systému

Poskytovanie odborných služieb a servisných služieb poskytovateľa objednávateľovi s cieľom zabezpečiť riadne fungovanie SW komponentov v prevádzke objednávateľa.

SW modul

Samostatná časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu (ďalej len „modul“).

Funkcia SW modulu

Samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu (ďalej len „funkcia“).

Požiadavka

Každá požiadavka objednávateľa poskytovateľovi na začatie servisných služieb poskytovateľom podľa tejto zmluvy. Požiadavka zahŕňa nahlásenie problému a požiadavku na servisnú službu podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 1.

Problém

Objednávateľom nahlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie a je obmedzením funkčnosti alebo fungovania SW komponentu.

Dokumentácia

Zahŕňa používateľskú príručku - Návod na používanie aplikácií pre koncových užívateľov a príručku pre administrátora.

Reakčná doba

Čas určený pre poskytovateľa, do ktorého je povinný začať odstraňovať objednávateľom nahlásený problém prostredníctvom e-mailu a začína plynúť od jeho zaevidovania poskytovateľom.

Profylaktická kontrola

Pravidelne vykonávaná kontrola súladu nastavení SW komponentov s dokumentáciou a písomnými odporúčaniami poskytovateľa.

Doba neutralizácie problému

Čas, do ktorého poskytovateľ zabezpečí odstránenie problému nahláseného objednávateľom.

Neutralizácia problému

Obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti, alebo navrhnutie iného riešenia problému, ak je predmetom tejto zmluvy.

Akceptačný protokol

Písomný dokument potvrdzujúci vyriešenie problému alebo viacerých problémov nahlásených objednávateľom a podpísaný kontaktnými osobami zmluvných strán.

Článok II Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie odborných služieb najmä servisných, podporných, výkonu expertov a služieb s nimi spojených podľa podrobnej špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej len „služby“). Služby podľa tejto zmluvy sa vzťahujú na softvérové vybavenie modulu Search server projektu CAIR -10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR uvedených v prílohe č. 2. Služby poskytne poskytovateľ podľa požiadaviek objednávateľa v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy a služby pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR sa riadia výlučne podľa podmienok Licenčnej zmluvy a podmienok podpory pre užívateľa softwaru uvedenej v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

Článok III Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Kontaktná osoba objednávateľa uvedená v Prílohe č. 4 tejto zmluvy nahlási požiadavku alebo problém e-mailom na adresu cair@veri2.sk. Akákoľvek budúca komunikácia medzi poskytovateľom a objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného označenia požiadavky.
2. Poskytovateľ začne odstraňovať objednávateľom nahlásený problém bezodkladne, najneskôr však podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy. Poskytovateľ po vykonaní analýzy príčin problému a určení problému v licenčnom softvéri alebo v jeho implementácii do prostredia CAIR navrhne dobu neutralizácie problému a formu riešenia. Doba neutralizácie problému je následne stanovená na základe vzájomnej dohody medzi kontaktnými osobami poskytovateľa a objednávateľa.
3. Nahlásený problém bude poskytovateľ riešiť na základe priority určenej dohodou objednávateľa s poskytovateľom. Poskytovateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov po dohode s kontaktnou osobou objednávateľa podľa Prílohy č. 4 tejto zmluvy prostredníctvom elektronickej komunikácie.
4. Nahlásené problémy riešia odborní zamestnanci objednávateľa (ďalej len „špecialisti objednávateľa“) a odborní zamestnanci poskytovateľa (ďalej len „špecialisti poskytovateľa“) priamou osobnou, telefonickou alebo elektronicou komunikáciou.
5. Objednávateľ je povinný potvrdiť formou e-mailovej správy vyriešenie každého problému najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa jeho vyriešenia. Ak objednávateľ riešenie problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do akceptačného protokolu, ktorý zašle poskytovateľovi.
6. Ak je súčasne riešený kritický problém a vážny problém, doba neutralizácie vážneho problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených ďalších kritických problémov.

Článok IV Uzatváranie problémov

Zmluvné strany považujú problém za uzavretý ak

- a) poskytovateľ odstráni nahlásený problém a objednávateľ to potvrdí v akceptačnom protokole, ktorého vzor tvorí Prílohu č.6 tejto zmluvy alebo v informačnom systéme poskytovateľa,
- b) poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a objednávateľovi oznámil, že
 1. problém spôsobila chyba HW, sieťových komponentov, alebo ich konfigurácie,
 2. problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto zmluva nevzťahuje,
 3. problém vznikol nesprávnym používaním SW komponentov objednávateľom,

4. problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, SW infraštruktúry alebo SW komponentu, ktorú vykonal objednávateľ bez vedomia poskytovateľa,
5. problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, ktorý bol spôsobený napadnutím systému z vonku,
6. problém vznikol preťažením podporovaného systému nad jeho projektované parametre,
7. problém vznikol nedodržaním postupov (včítane dátových štruktúr a formátov údajov) uvedených v dokumentácii dodanej objednávateľovi,
8. riešenie problému nie je predmetom tejto zmluvy a zmluvné strany sa ani na jeho riešení nedohodli.

Článok V **Miesto plnenia**

1. Miesto plnenia zmluvy je v priestoroch sídla objednávateľa. Ak to okolnosti dovoľujú a objednávateľ s tým súhlasí, čiastkové služby podľa tejto zmluvy môžu byť vykonávané aj v sídle poskytovateľa.

Článok VI **Práva a povinnosti poskytovateľa**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby počas platnosti tejto zmluvy kvalitne a včas.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi dohodnuté služby podľa článku II.
3. Poskytovateľ je povinný počas platnosti zmluvy dodržať reakčnú dobu na riešenie požiadaviek objednávateľa podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy s cieľom minimalizovať nedostupnosť služieb pre objednávateľa.
4. Poskytovateľ zabezpečí všetky nevyhnutné informácie potrebné na plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy všetkým kontaktným osobám objednávateľa a poskytovateľa prostredníctvom elektronickej pošty.
5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené dodané SW komponenty a nebudú obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dodávka novej opravenej verzie SW komponentu bude obsahovať vykonateľné moduly dodaného softvérového komponentu na DVD nosiči alebo bude stiahnuteľná online prostredníctvom siete Internet. Ďalšie časti dodávky a spôsob nasadenia novej verzie SW komponentu budú samostatne dohodnuté v rámci prípravy novej verzie.

Článok VII **Práva a povinnosti objednávateľa**

1. Objávateľ je povinný nahlasovať poskytovateľovi všetky problémy podľa tejto zmluvy.
2. Objávateľ je povinný aktívne spolupracovať s poskytovateľom pri riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. ~~Objávateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť poskytovateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.~~
4. Objávateľ je povinný zabezpečiť
 - a) požadované pracovné prostredie,

- b) prístup do potrebných priestorov a umožniť použitie všetkých zariadení objednávateľa, ktoré poskytovateľ potrebuje mať sprístupnené na účely poskytnutia služby,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy v súlade s platným bezpečnostným projektom.
5. Po vykonaní prác podpory systému a vyriešení požiadaviek na riešenie problému je objednávateľ povinný postupovať podľa čl. III bodu 5 tejto zmlúvy.
 6. Objednávateľ je povinný na požiadanie poskytovateľa poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu.

Článok VIII Cena a platobné podmienky

1. Cena za služby poskytované podľa tejto zmlúvy je určená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov nasledovne:
 - a. Podľa bodu A. Prílohy č. 5 tejto zmlúvy vo forme paušálneho poplatku vo výške **44 558,33,- EUR** (slovom štyridsaťštyritisíc päťstopäťdesiat osem EUR a tridsaťtri centov) bez DPH mesačne. Poskytovateľ bude fakturovať sumu vrátane platnej sadzby DPH. Paušálny poplatok za poskytnuté služby poskytovateľ fakturuje objednávateľovi mesačne vždy za predchádzajúce obdobie.
 - b. Podľa bodu B. Prílohy č. 5 tejto zmlúvy vo forme jednorazového poplatku vo výške **932 000,- EUR** (slovom deväťstotridsaťdvatisíc EUR) bez DPH. Poskytovateľ bude fakturovať sumu vrátane platnej sadzby DPH. Jednorazový poplatok podľa tohto bodu poskytovateľ vyfakturuje objednávateľovi do 14 dní na základe oboma stranami podpísaného akceptačného protokolu podľa prílohy č.6 tejto zmlúvy.
 - c. Podľa bodu C. Prílohy č. 5 tejto zmlúvy a vo výške podľa objednávky vystavenej objednávateľom voči poskytovateľovi. Poskytovateľ bude fakturovať sumu vrátane platnej sadzby DPH. Poplatok za poskytnuté služby podľa tohto bodu poskytovateľ fakturuje objednávateľovi na základe oboma zmluvnými stranami podpísaného akceptačného protokolu podľa Prílohy č.6 tejto zmlúvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovateľovi za poskytnuté služby riadne a včas zaplatiť dohodnutú sumu.
3. Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia. Platba sa vykoná prevodom z bankového účtu objednávateľa na bankový účet poskytovateľa.
4. Faktúra musí obsahovať číslo zmlúvy a kontaktné údaje poskytovateľa a objednávateľa. Faktúra vystavená podľa bodu 1.c tohto článku zmlúvy musí obsahovať aj číslo objednávky.
5. Faktúra musí spĺňať náležitosti podľa § 71 ods. 2 z. č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov. Prílohou faktúry je Zoznam poskytnutých služieb, ktorý bude obsahovať najmä tieto údaje: druh poskytnutej služby, rozsah poskytnutej služby, čas poskytnutej služby, mená a priezviská podpisujúcich, ich podpisy.
6. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti/prílohu uvedené v bode 5. tohto článku zmlúvy, alebo bude obsahovať neúplné alebo nesprávne údaje, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi a poskytovateľ je povinný vystaviť novú faktúru s novou lehotou splatnosti.

Článok IX Úrok z omeškania a zmluvná zľava

1. V prípade omeškania so zaplatením peňaznej čiastky je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške podľa Nariadenia vlády Slovenskej republiky

č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení Nariadenia vlády č. 303/2014 Z. z.

2. V prípade nedodržania reakčnej doby podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy alebo dohodnutej doby neutralizácie problému poskytovateľom podľa článku III bod 2. je objednávateľ oprávnený uplatniť si zľavu mesačného paušálneho poplatku bez DPH, max. do výšky ročného paušálneho poplatku, alebo objednaných služieb danej objednávky, ak ide o
 - a) **kritický problém** vo výške 0,05 % za každý, aj začatý deň od uplynutia reakčnej doby podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy alebo dohodnutej doby neutralizácie problému,
 - b) **závažný problém** vo výške 0,04 % za každý, aj začatý deň od uplynutia reakčnej doby podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy alebo dohodnutej doby neutralizácie problému,
 - c) **nekritický problém** vo výške 0,02 % za každý, aj začatý deň od uplynutia reakčnej doby podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy alebo dohodnutej doby neutralizácie problému.

Článok X Práva duševného vlastníctva

1. Objednávateľ vlastní k systému Search server projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VER12 server na báze IDOL Server licenčné práva na základe zmluvy č. **CAIR-10/2013, CAIR-10/2013-D1**. Licenčná zmluva a podmienky podpory pre užívateľa softwaru, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ ako autorizovaný poskytovateľ servisných služieb uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy je oprávnený poskytovať servisné služby podľa tejto zmluvy k produktom podľa bodu 1. tohto článku zmluvy.

Článok XI Ochrana informácií

1. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch, obchodných a technických informáciách súvisiacich s činnosťou objednávateľa, ktoré majú skutočnú alebo aspoň možnú materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu a nie sú bežne dostupné. Táto požiadavka sa nevzťahuje na informácie
 - a) všeobecne známe a
 - b) na zverejnenie ktorých dal objednávateľ písomný súhlas.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, ktorých zverejnenie by mohlo poškodiť záujmy druhej zmluvnej strany.
3. Závazky zmluvných strán uvedené v bode 1. a 2. tohto článku zmluvy platia aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
4. Táto zmluva nemá žiadny vplyv na inú dohodu o ochrane informácií uzavretú medzi zmluvnými stranami.

Článok XII Vyššia moc

Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za nepĺnenie zmluvy, ak takéto nepĺnenie zapríčinila vyššia moc. Na účely tejto zmluvy sa pod pojmom vyššia moc rozumejú také udalosti, ktoré nezávisia na konaní zmluvných strán a ktoré tieto strany nemôžu ovplyvniť, nedajú sa predvídať ani iným spôsobom zvrátiť. Za takéto okolnosti sa napríklad považuje vojna, mobilizácia, živelné pohromy, požiar, embargo, karanténa a podobne.

Článok XIII
Platnosť, účinnosť zmluvy a jej ukončenie

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, s možnosťou predĺženia na ďalšie zmluvné obdobie, ktoré predstavuje ďalších 24 mesiacov. Predĺženie platnosti zmluvy bude vykonané písomným dodatkom podľa bodu 1 čl. XIV zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky.
3. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto zmluvu týmto spôsobom:
 - a) písomnou dohodou,
 - b) výpoveďou bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

Článok XIV
Záverečné ustanovenia

1. Všetky zmeny tejto zmluvy možno vykonať výlučne vo forme písomných očíslovaných dodatkov k tejto zmluve, podpísané zástupcami zmluvných strán.
2. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Táto zmluva je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom poskytovateľ dostane 2 (dve) vyhotovenia a objednávateľ dostane 3 (tri) vyhotovenia.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpisali ju v tiesni.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Špecifikácia servisných služieb a služieb podpory a výkonov expertov
 - b) Príloha č. 2: SW komponenty a licencie vlastnené objednávateľom
 - c) Príloha č. 3: Reakčná doba
 - d) Príloha č. 4: Zoznam kontaktných osôb
 - e) Príloha č. 5: Cenová špecifikácia
 - f) Príloha č. 6: Vzor akceptačného protokolu

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Národné osvetové centrum

Za VERI2 s.r.o.

Ing. Jaroslav Mendel
generálny riaditeľ

Ing. Richard Salanič
konateľ

Príloha č. 1
k zmluve o poskytovaní servisných služieb ev. č.

Špecifikácia servisných služieb a služieb podpory a výkonu expertov

Špecifikácia a rozsah požadovaných servisných služieb a služieb podpory pre softvérové vybavenie modulu Search server projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR.

A. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov

Objednávateľ požaduje nasledujúce servisné služby a služby podpory vo vzťahu k obstaraným softvérovým produktom:

- Služby Call centra pre nahlasovanie požiadaviek prostredníctvom objednávateľom poverených osôb v režime min. 8x5 BD (t. j. minimálne v rozsahu 8 pracovných hodín počas pracovných dní, 09:00 – 17:00).
- Prešetrovanie objednávateľom nahlásených problémov s cieľom stanoviť ich príčinu v minimálnom reakčnom režime NBD (t. j. najbližší pracovný deň od 09:00).
- Odstraňovanie objednávateľom zistených a dohodnutým spôsobom nahlásených chýb v dodaných softvérových produktoch výlučne podľa prílohy č.2.
- Informácie o nových updatoch a upgradoch dodaných SW komponentov alebo o nových verziách SW komponentov.
- Aktualizácia dokumentácie k dodaným softvérovým produktom vyplývajúca so zapracovanými zmenami na základe dohody s objednávateľom.
- Mesačné profylaktické kontroly všetkých hlavných a podporných komponentov dodaných softvérových produktov, vrátane vypracovania správy a stave a chýbách;
- Kvartálne profylaktické kontroly všetkých hlavných a podporných komponentov dodaných softvérových produktov, vrátane vypracovania správy a stave a chýbách, informácie o nových updatoch a upgradoch dodaných softvérových produktov, prípadne nových verzií softvéru hlavných a podporných komponentov.
- Kvartálne vyhodnocovanie využívania služieb vyhľadávania verejnosťou modulu Search server a na základe zistených skutočností po konzultácii s objednávateľom, zabezpečenie úpravy vyhľadávacích algoritmov, vyhľadávacích podmienok a nastavení modulu Search servera
- Inštalácia dostupných upgradov a updatov hlavných a podporných komponentov využívajúcich dodané softvérové produkty, na základe dohody s objednávateľom.
- Zabezpečovanie bezpečnostných opatrení v súlade s bezpečnostnou politikou v rezorte kultúry v súlade s požiadavkami objednávateľa a to bezprostredne vo vzťahu k hlavným a podporným komponentom využívajúcich dodané softvérové produkty.

Cenu za servisné služby a služby podpory tvorí súčet všetkých nákladov spojených s poskytovaním vyššie uvedených servisných služieb a služieb podpory softvérových produktov paušálny poplatok)

B. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov vo vzťahu k dodaným vyššie identifikovaným softvérovým produktom podľa špecifikácie v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, kontrola integrity inštalácie softvérového produktu, kontrola správnosti nastavení inštalovaných softvérových produktov, aplikácia patchov a opráv softvérového produktu známych v dátume od 1.4.2015 do obdobia začiatku poskytovania servisných služieb a služieb podpory podľa bodu A.

- Úvodná profylaktická kontrola všetkých hlavných a podporných komponentov dodaných softvérových produktov, vrátane vypracovania správy a stave a chýbách,

informácie o nových updatoch a upgradoch dodaných softvérových produktov, prípadne nových verzií softvéru hlavných a podporných komponentov.

- Inštalácia dostupných upgradov a updatov hlavných a podporných komponentov využívajúcich dodané softvérové produkty, na základe dohody s objednávateľom.
- Zabezpečenie bezpečnostných opatrení v súlade s bezpečnostnou politikou v rezorte kultúry v súlade s požiadavkami objednávateľa a to bezprostredne vo vzťahu k hlavným a podporným komponentom využívajúcich dodané softvérové produkty.

Cenu za servisné služby a služby podpory tvorí súčet všetkých nákladov spojených s poskytnutím vyššie uvedených servisných služieb a služieb podpory softvérových produktov.

C. Služby technických expertov vo vzťahu k dodaným vyššie identifikovaným softvérovým produktom podľa špecifikácie v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

Súčasťou dodávky servisných služieb, služieb podpory a služby technických expertov

pre softvérové vybavenie modulu Search server projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR pre Národné osvetové centrum, objednávateľ požaduje zabezpečenie expertov v definovanom rozsahu a na popísané účely podľa nasledovnej tabuľky.

Zoznam expertov a ich náplň práce v definovanom rozsahu

Názov pracovnej pozície	Pracovná náplň
Koordinátor IKT projektov	Koordinácia IKT projektov pri dodávke komponentov a súvisiacich služieb pre účely projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Asistent koordinátora IKT projektov	Asistancia pre činnosti koordinátora IKT projektov pri dodávke komponentov a súvisiacich služieb pre účely projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Špecialista pre customizáciu a adaptáciu HW a SW komponentov - junior	Nastavenie a prispôsobenie HW a SW komponentov podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Špecialista pre customizáciu a adaptáciu HW a SW komponentov - senior	Nastavenie a prispôsobenie HW a SW komponentov podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Špecialista pre prevádzku IKT zariadení - junior	Prevádzka IKT zariadení a súvisiacich služieb - práce junior špecialistu podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Špecialista pre prevádzku IKT zariadení - senior	Prevádzka IKT zariadení a súvisiacich služieb - práce senior špecialistu podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR

Expert pre sprístupňovanie a vyhľadávanie informácií	Konfigurácia a optimalizácia SW produktu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR v oblasti sprístupňovania a vyhľadávania informácií, podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR
Expert pre rozpoznávanie entít v neštruktúrovaných informáciách	Konfigurácia a optimalizácia SW produktu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR v oblasti rozpoznávanie entít v neštruktúrovaných informáciách, podľa aktuálnych potrieb projektu CAIR-10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR

Príloha č. 2
k zmluve o poskytovaní servisných služieb ev. č:

SW komponenty a licencie vlastnené objednávateľom

Licenčná zmluva a podmienky podpory pre užívateľa softwaru

Zoznam komponentov a licencií, ku ktorým sa vzťahujú poskytované servisné služby a služby podpory a výkonov expertov
modul Search server projektu CAIR -10/2013-D1 NP7 pre licenciu VERI2 server na báze IDOL Server pre CAIR. – Príloha č. 3

Link na zmluvu zverejnenú v Centrálnom registri zmlúv:
<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=1316010&l=sk>

Príloha č. 3
k zmluve o poskytovaní servisných služieb ev. č.

Reakčná doba

Závažnosť problému	Reakčná doba
Kritický	do 4 hodín, denne od 09:00 do 17:00
Vážny	najbližší pracovný deň od 09:00
Nekritický	najbližší pracovný deň od 09:00

Príloha č. 4
k zmluve o poskytovaní servisných služieb ev. č.

Zoznam kontaktných osôb

Poskytovateľa:

Zoznam zamestnancov poskytovateľa určených prijímať požiadavky objednávateľa:

Poradie	Meno	Telefón	E-mail
1.	Karol Takács	02/4363 4254	takacs@veri2.sk

Objednávateľa:

Zoznam zamestnancov objednávateľa určených nahlasovať požiadavku:

Meno	Tel.	E-mail
Peter Selecký	+421/2/204 71 212	peter.selecky@nocka.sk

Príloha č. 5
k zmluve o poskytovaní servisných služieb ev. č.

Cenová špecifikácia

- **A. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov** vo vzťahu k dodaným vyššie identifikovaným softvérovým produktom podľa špecifikácie v Prílohe č. 2 tejto zmluvy v časovom období trvania záväzku dlhodobej udržateľnosti projektu Centrálna aplikačná infraštruktúra a registratúra NP CAIR (5 rokov);

tabuľka č.1

Popis položky	Jednotková cena služby		Merná jednotka	Počet jednotiek za obdobie 1 roka	Cena služby za obdobie 1 roka		Počet jednotiek za obdobie 5 rokov	Cena služby za obdobie 5 rokov			
	Za mesiac				v EUR bez DPH	v EUR s DPH		v EUR bez DPH	v EUR s DPH	v EUR bez DPH	v EUR s DPH
	v EUR bez DPH	v EUR s DPH									
Servisné služby a služby podpory softvérových produktov											
A. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov	44558,33 €	53470,00 €	mesiac	12	534700,00 €	641640,00 €	60	2673500,00 €	3208200,00 €		
Servisné služby a služby podpory softvérových produktov spolu za obdobie 5 rokov								2673500,00 €	3208200,00 €		

- **B. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov** vo vzťahu k dodaným vyššie identifikovaným softvérovým produktom podľa špecifikácie v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, kontrola integrity inštalácie softvérového produktu, kontrola správnosti nastavení inštalovaných softvérových produktov, aplikácia patchov a opráv softvérového produktu známych v období od 1.4.2015 do dátumu začiatku poskytovania servisných služieb a služieb podpory podľa bodu A.;

tabuľka č.2

Popis položky	Jednotková cena služby	
	v EUR bez DPH	v EUR s DPH
Servisné služby a služby podpory softvérových produktov (úvodná profylaktika)		
B. Servisné služby a služby podpory softvérových produktov – kontrola integrity inštalácie softvérového produktu, kontrola správnosti nastavení inštalovaných softvérových produktov, aplikácia patchov a opráv softvérového produktu známych v období od 1.4.2015 do dátumu začiatku poskytovania servisných služieb a služieb podpory podľa bodu A.	932 000,00 €	1 118 400,00 €
Servisné služby a služby podpory softvérových produktov (úvodná profylaktika) spolu	932 000,00 €	1 118 400,00 €

- **C. Služby technických expertov** vo vzťahu k dodaným vyššie identifikovaným softvérovým produktom podľa špecifikácie v Prílohe č. 2 tejto zmluvy v časovom období trvania záväzku dlhodobej udržateľnosti projektu Centrálna aplikačná infraštruktúra a registratúra NP CAIR (5 rokov);

tabuľka č.3

Názov pracovnej pozície experta	Predpokladaný počet hodín/rok	Cena za hodinu v eur bez DPH	Cena za hodinu v euro s DPH	Cena za hodinu spolu za rok v euro bez DPH	Cena za hodinu spolu za rok v euro s DPH	Cena za hodinu spolu za 5 rokov v euro bez DPH	Cena za hodinu spolu za 5 rokov v euro s DPH
Koordinátor IKT projektov	324	80,00 €	96,00 €	25 920,00 €	31 104,00 €	129 600,00 €	155 520,00 €
Asistent koordinátora IKT projektov	243	80,00 €	72,00 €	14 580,00 €	17 496,00 €	72 900,00 €	87 480,00 €
Špecialista pre customizáciu a adaptáciu HW a SW komponentov - junior	650	65,00 €	78,00 €	42 250,00 €	50 700,00 €	211 250,00 €	253 500,00 €
Špecialista pre customizáciu a adaptáciu HW a SW komponentov - senior	680	90,00 €	108,00 €	61 200,00 €	73 440,00 €	306 000,00 €	367 200,00 €
Špecialista pre prevádzku IKT zariadení - junior	340	85,00 €	78,00 €	22 100,00 €	26 520,00 €	110 500,00 €	132 600,00 €
Špecialista pre prevádzku IKT zariadení - senior	620	90,00 €	108,00 €	55 800,00 €	66 960,00 €	279 000,00 €	334 800,00 €
Expert pre sprístupňovanie a vyhľadávanie informácií	500	120,00 €	144,00 €	60 000,00 €	72 000,00 €	300 000,00 €	360 000,00 €
Expert pre rozpoznávanie entít v neštruktúrovaných informáciách	450	120,00 €	144,00 €	54 000,00 €	64 800,00 €	270 000,00 €	324 000,00 €
Služby technických expertov spolu						1 878 250,00 €	2 015 100,00 €

Vzor akceptačného protokolu

PROTOKOL O AKCEPTÁCII	Dátum akceptácie:
	Strana: 1

Identifikácia problému

Klasifikácia	Popis problému/ID

Podpisom tohto protokolu objednávateľ schvaľuje riešenie uvedeného(ých) problému(ov)

Vyjadrenie/Odporúčanie ak je nutné

	Meno a priezvisko	kontakt	Dátum	Podpis
Za objednávateľa				
Za poskytovateľa				