

Štátny fond rozvoja bývania
Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava

Data System Soft, spol. s r.o.
Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava

ZMLUVA Č. 13/2022
O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
PODPORY A ÚDRŽBY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

medzi

Štátny fond rozvoja bývania

a

Data System Soft, spol. s r.o.

Štátny fond rozvoja bývania
Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava

Data System Soft, spol. s r.o.
Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava

Táto Zmluva o poskytovaní služieb podpory a údržby informačného systému (ďalej len „Zmluva“) sa uzatvára v zmysle ustanovenia § 117 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o VO“) a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

1. ZMLUVNÉ STRANY

Poskytovateľ:

Data System Soft, spol. s r.o.

sídlo: Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava
IČO: 17 330 491
DIČ: 2020322172
IČ DPH: SK2020322172
Zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I
Oddiel: Sro, vložka č.: 1529/B
Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
IBAN: SK18 1100 0000 0026 2855 5262
SWIFT/BIC: TATRSKBX
konajúci: RNDr. Roman Cisár, konateľ
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ:

Štátny fond rozvoja bývania

sídlo: Lamačská 8, 833 04 Bratislava 37
IČO: 31 749 542
DIČ: 2020823200
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK09 8180 0000 0070 0000 3561
SWIFT/BIC: SPSRSKBA
konajúci: Ing. Tomáš Lamprecht, generálny riaditeľ
(ďalej len „Objednávateľ“)

(Objednávateľ a Zhotoviteľ ďalej spoločne len „Zmluvné strany“ a jednotlivو len „Zmluvná strana“)

PREAMBULA

Medzi Zmluvnými stranami bola uzavretá zmluva č. 1/2018 o poskytovaní služieb podpory, údržby a zabezpečovaní rozvoja informačného systému v znení Dodatku č. 1, ktorej platnosť skončí dňa 20.10.2022. Pre účely ďalšieho zabezpečenia bezporuchovej a plynulej prevádzky súčasného Prostredia informačného systému Objednávateľa až do spustenia nového informačného systému Objednávateľa do produkčnej prevádzky Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu.

2. DEFINÍCIA A VÝKLAD POJMOV

Okrem pojmov, ktorých význam je pre účely tejto Zmluvy definovaný v ostatných článkoch Zmluvy a jej prílohách, majú nižšie uvedené pojmy tieto významy. Pokiaľ nie je v Zmluve stanovené výslovne inak, všetky výrazy s veľkým počiatočným písmenom uvedené v tejto Zmluve sa budú používať v príslušnom gramatickom tvare, pričom výrazy použité v tvare jednotného čísla znamenajú v prípadoch podľa obsahu aj množné číslo a naopak.

- 2.1. „**Prostredie**“ pre poskytovanie služieb podpory a údržby je špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a je tvorené najmä primárnym informačným systémom Objednávateľa, subsystémami, pomocnými systémami, prvkami systémovej infraštruktúry a technologického prostredia.
- 2.2. „**Vada**“ znamená akýkoľvek nedostatok plnenia zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, Vadou je najmä Chyba neodstránená v lehote podľa tejto Zmluvy alebo neposkytnutie ktorejkoľvek Služby v kvalite určenej parametrom príslušnej Služby.
- 2.3. „**Chyba**“ znamená akýkoľvek nedostatok alebo odklon od Štandardného prevádzkového stavu. Chyby možno zaradiť do jednej z nasledujúcich kategórií:
 - 2.3.1. „**Kritická chyba**“ - **P1 (Kritický incident)**
Kritické chyby obmedzujú správne fungovanie a úplnú dostupnosť systému a všetkých jeho funkcionálít. Nie je možné ich vynechať alebo obísť pomocou náhradného riešenia, alebo postupu. Spôsobujú zlyhanie celého systému, alebo majú závažné organizačné, alebo finančné dopady. Tieto chyby sa prejavujú všetkým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Kritické chyby sa vyskytujú iba v produkčných systémoch.
 - 2.3.2. „**Závažná chyba**“ - **P2 (Závažný incident)**
Závažné chyby obmedzujú funkčnosť časti systému, pričom ostatné funkcie pracujú bez problémov, alebo systém, alebo jeho časť nepracuje podľa popisu vo funkčnej špecifikácii, resp. technickej dokumentácii. Tieto chyby sa prejavujú všetkým, alebo len jednotlivým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Závažné chyby sa vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.
 - 2.3.3. „**Jednoduchá chyba**“ – **P3 (Jednoduchý incident)**
Jednoduché chyby, ktoré nenarúšajú funkčnosť systému, resp. jeho aplikácie a spôsobujú obmedzenú, spomalenú, alebo inak degradovanú funkcionálnosť, každá chyba, ktorá nie je chybou kategórie P1, resp. P2. Sem patria aj chyby, ktoré sa vyskytujú náhodne. Jednoduché chyby sa vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.
- 2.4. „**Požiadavka**“ znamená písomnú žiadosť Objednávateľa adresovanú Poskytovateľovi za účelom poskytnutia Služieb podpory a údržby, ktorá je evidovaná v systéme ServiceDesk alebo iným zmluvne dohodnutým spôsobom.
- 2.5. „**ServiceDesk**“ prijíma žiadosti od užívateľov, je prostriedkom na hlásenie incidentov a zadávanie požiadaviek na činnosti poskytované Poskytovateľom.

- 2.6. „**Služba**“ znamená komplexnú starostlivosť o existujúce funkcionality a časti Prostredia, najmä ide o opakované vykonávanie úkonov. Službou sa rozumie poskytovanie Služby podpory a údržby.
- 2.7. „**Služba podpory a údržby**“ znamená poskytovanie Služieb, uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.8. „**Úloha**“ znamená vykonanie všetkých potrebných krokov/úkonov v rámci Služby, ktoré smerujú k uspokojivému splneniu požiadavky. Úlohou sa rozumie evidenčný celok v systéme ServiceDesk, ktorý dokumentuje jednorazové dodanie Služby, alebo úkonu v rámci Služby.
- 2.9. „**Štandardný prevádzkový stav**“ zodpovedá stavu bezporuchovej prevádzky Prostredia Objednávateľa s úplnou a bezchybnou dostupnosťou všetkých funkcionalít všetkých systémov, subsystémov a prvkov systémovej infraštruktúry bez zníženia výkonnosti. Štandardný prevádzkový stav Prostredia je charakterizovaný štandardnými prevádzkovými stavmi jednotlivých častí Prostredia tak, ako sú štandardné prevádzkové stavy popísané v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

3. PREDMET ZMLUVY

3.1. Uzatvorením tejto Zmluvy:

- 3.1.1. sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať a zabezpečovať pre Objednávateľa počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy Služby podpory a údržby podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy spôsobom zachovávajúcim Štandardný prevádzkový stav a v súlade s plnením parametrov;
- 3.1.2. sa Objednávateľ zaväzuje riadne poskytnuté Služby prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi Cenu Služieb podpory a údržby vo výške, spôsobom a za podmienok uvedených ďalej v tejto Zmluve.
- 3.2. Poskytovateľ výslovne berie na vedomie a súhlasí, že Služby podľa tejto Zmluvy sú vo vzťahu k Prostrediu pozáručnou servisnou podporou, pričom Poskytovateľ potvrdzuje, že je osobou spôsobilou na poskytovanie pozáručného servisu a technickej podpory Prostredia a zaväzuje sa tento status udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

4. ČAS A MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať a zabezpečovať Služby podpory a údržby odo dňa účinnosti tejto Zmluvy:

- (i) priebežne, najmä a nielen v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy ako aj na základe výsledkov vlastného monitoringu, a zároveň
- (ii) v lehotách určených pre jednotlivé Služby uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy,
- (iii) na základe objednávok, hlásení a Požiadaviek Objednávateľa.

4.2. Dňom účinnosti tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný prevziať Prostredie od Objednávateľa písomným potvrdením preberacieho/odovzdávacieho protokolu, čím dôjde zároveň k odovzdaniu Prostredia do správy Poskytovateľa. Obsah preberacieho protokolu o prevzatí Prostredia bude obsahovať najmä náležitosti podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

4.3. Spôsob poskytovania Služieb: Služby budú Poskytovateľom poskytované:

- (i) primárne prostredníctvom vzdialeného prístupu k Prostrediu Objednávateľa, a to buď z miesta sídla, resp. skutočnej prevádzky Poskytovateľa alebo z iného vhodného miesta;
- (ii) v prípade potreby priamo v mieste sídla Objednávateľa;
- (iii) v prípade ak to povaha niektorého z úkonov v rámci Služieb dovoľuje a za predpokladu nedostupnosti predchádzajúcich dvoch spôsobov poskytovania Služieb aj prostredníctvom emailovej, resp. telefonickej konzultácie, následne potvrdenej písomne, resp. emailovou komunikáciou.

4.4. Ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade preukázateľne nedohodnú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v pracovných dňoch od pondelka do piatka a rešpektovať prevádzkové hodiny Objednávateľa podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy. Pre odstránenie právnych pochybností, Poskytovateľ je povinný vyčleniť a zabezpečiť v uvedených časových úsekoch dostatočné personálne a technické kapacity potrebné na riadne poskytovanie Služieb Objednávateľovi a byť mu v danej dobe k dispozícii.

- 4.5. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť v priestoroch Objednávateľa technické a personálne podmienky nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, najmä zabezpečiť podmienky pre poskytnutie vzdialeného prístupu Poskytovateľovi. Objednávateľ vyhlasuje, že akékoľvek vybavenie, ktorého sa týka poskytovanie Služieb, má vo svojom sídle a nemá žiadnu inú prevádzkareň.
- 4.6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby spĺňali parametre príslušnej Služby podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, najmä čo do času (napríklad rýchlosť odozvy) a pod. V prípade, ak dôjde k výskytu Chyby a/alebo k porušeniu Štandardného prevádzkového stavu, Poskytovateľ je povinný vykonať nápravu v nižšie požadovaných lehotách, v závislosti od Objednávateľom požadovaného stupňa reakcie Poskytovateľa na Požiadavky Objednávateľa v rámci stanoveného času, a to najmä začať s odstraňovaním Chyby, poskytnúť Objednávateľovi náhradné riešenie tam, kde to kategória Chyby pripúšťa a danú Chybu v požadovanej lehote úplne odstrániť. Uvedený spôsob poskytovania Služieb a odstraňovania Chýb, ktorý je pre Poskytovateľa záväzný, znázorňuje nasledovná tabuľka:

APV FOND Servisná úroveň		APV FOND	
Priorita	P1 (kritická chyba)	P2 (závažná chyba)	P3 (jednoduchá chyba)
Doba odpovede (reakčná doba)	1h	2h	12h
Doba vyriešenia (odstránenie poruchy/ náhradné riešenie)	12h	48h	96h
Akceptovaná nedostupnosť systému <10h/mesiac			

Denná dostupnosť služieb podpory a údržby v pracovnom čase 10 hodín denne (od 7:00 do 17:00) 5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.

- 4.7. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že zaradenie Chyby do jednotlivej kategórie závažnosti (P1, P2 alebo P3) pri jej nahlasovaní Poskytovateľovi prostredníctvom systému ServiceDesk je výlučne v kompetencii Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje kategorizovať Chyby, Úlohy a Požiadavky v súlade s článkom 2 tejto Zmluvy.
- 4.8. Komunikácia medzi Zmluvnými stranami sa uskutočňuje prostredníctvom systému ServiceDesk, ktorý je v nepretržitej prevádzke (24/7), okrem technických odstávok v zmysle odseku 4.6. V prípade, ak systém ServiceDesk nefunguje, napr. kvôli výpadku, príp. nepokrýva krok, ktorý by sa mal vykonať pre účely plnenia tejto Zmluvy, sekundárnymi prostriedkami komunikácie medzi Zmluvnými stranami sú email a telefón.
- 4.9. Lehota na odstránenie Chyby začína plynúť:
Maximálne doby začínajú plynúť dátumom a časom prvého výskytu hlásenia zaevidovaním úlohy prislúchajúcej vzniknutej chybe v systéme ServiceDesk a vzťahujú sa na dennú dostupnosť služieb podpory a údržby.
Doba odpovede plynie do písomného potvrdenia o zaevidovaní hlásenia o vzniku chyby na strane Poskytovateľa. Doba vyriešenia (odstránenia chyby) plynie do výskytu hlásenia o odstránení chyby v záznamovom súbore systému, alebo do písomného oznámenia o odstránení chyby v systéme ServiceDesk (podľa toho, čo nastane skôr). Ustanovenia prílohy č. 1 tejto Zmluvy, upravujúce fikciu zrealizovania, resp. nezrealizovania Úlohy, týmto odsekom Zmluvy nie sú dotknuté.
- 4.10. Na poskytnutie náhradného riešenia Poskytovateľom v zmysle bodu 4.6 tejto Zmluvy sa v prípade Služby, ktorá náhradné riešenie pripúšťa, použije primerane úprava bodu 4.9 tejto Zmluvy.

- 4.11. Služby požadované Objednávateľom v súlade s touto Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť bezodkladne po ich zaevidovaní v systéme ServiceDesk, s vyvinutím čo najväčšieho úsilia, najneskôr však v termíne v súlade so Zmluvou a jej prílohami.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi za riadne a včasné poskytnuté Služby v zmysle tejto Zmluvy dohodnutú cenu.
- 5.2. Celková cena za poskytovanie Služieb podpory a údržby počas trvania Zmluvy predstavuje sumu vo výške 69 895,00 EUR bez DPH (slovom: šesťdesiatdeväťtisícosemstodeväťdesiatpäť eur bez DPH), t. j. 83 874,00 EUR s DPH (slovom: osemdesiattritisícosemstosedesiatštyri eur s DPH) (ďalej len „Cena Služieb podpory a údržby“).
- 5.3. Zmluvné strany potvrdzujú, že Ceny Služieb podpory a údržby sú dohodnuté a stanovené v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade s Vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva predmetný zákon o cenách.
- 5.4. Zmluvné strany potvrdzujú, že Cena Služieb podpory a údržby je dohodnutá ako pevná a konečná, ktorá zahŕňa akékoľvek a všetky náklady Poskytovateľa súvisiace a potrebné na riadne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh, s výnimkou prípadnej odmeny za licencie tretích osôb, ak budú dodané Poskytovateľom v zmysle bodu 13.4. Zmluvy.
- 5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že celková Cena Služieb podpory a údržby bude splácaná Objednávateľom postupne v mesačných splátkach uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy a príslušné platby Ceny Služieb podpory a údržby podľa Prílohy č. 2 Zmluvy budú fakturované po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že Poskytovateľ bude oprávnený vystaviť faktúru za uplynulý kalendárny mesiac aj v prípade, ak v danom mesiaci neboli Objednávateľom zadane žiadne Požiadavky a Úlohy. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na príslušnú časť Ceny Služieb podpory a údržby do desiatich (10) dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa príslušná faktúra vystavuje. Pre odstránenie právnych pochybností, Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený vystaviť faktúru na príslušnú časť Ceny Služieb podpory a údržby za uplynulý mesiac až do času, kým nie sú riadne a preukázateľne odstránené Chyby Prostredia oznámené Objednávateľom v uplynulom mesiaci, t.j. potvrdením Objednávateľa v systéme ServiceDesk.
- 5.6. Splatnosť akejkoľvek oprávnene vystavenej faktúry Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je dohodnutá na tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi, t.j. splatnosť príslušnej faktúry začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Faktúra vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi faktúru bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v úvode tejto Zmluvy, resp. na príslušnej faktúre Poskytovateľa.
- 5.7. Poskytovateľ berie na vedomie, že faktúra, vrátane jej príloh, musí spĺňať formálne aj obsahové náležitosti stanovené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, najmä, ale nie výlučne, zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 5.8. Objednávateľ je oprávnený namietat obsahovú aj formálnu správnosť fakturácie Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá nespĺňa formálne a/alebo obsahové náležitosti v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy, a to najneskôr do dvadsiatich (20) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre odstránenie právnych pochybností v prípade, ak Objednávateľ vráti Poskytovateľovi nesprávnu a/alebo neúplnú faktúru, lehota

splatnosti predmetnej faktúry prestáva plynúť a nová lehota splatnosti plyní odo dňa doručenia novej – úplnej a správnej faktúry Objednávateľovi.

- 5.9. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeniť platobné podmienky v súvislosti s viazaním, reguláciou alebo zmenou štátneho rozpočtu SR.
- 5.10. Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiadny preddavok ani zálohu na Cenu Služieb podpory a údržby v zmysle tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený na primeranú zľavu z Ceny Služieb podpory a údržby v prípade, ak Poskytovateľ riadne a včas neodstráni vytýkané vady Služieb. Pre vylúčenie pochybností, uplatnením si zľavy z Ceny Služieb podpory a údržby Objednávateľom podľa tohto odseku, nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody a zmluvnú pokutu v celom rozsahu.
- 5.11. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry spôsobeného peňažným ústavom Objednávateľa, nemá Poskytovateľ nárok na uplatnenie úroku z omeškania.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o RPVS**“):
- 6.1.1. ku dňu podpisu tejto Zmluvy je zapísaný v registri partnerov verejného sektora,
- 6.1.2. zabezpečiť splnenie povinnosti registrácie subdodávateľov do RPVS, ak im taká povinnosť vznikne počas platnosti tejto Zmluvy.
- 6.2. Poskytovateľ sa pri plnení povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy zaväzuje postupovať so všetkou odbornou starostlivosťou objektívne požadovateľnou a očakávateľnou v podmienkach poctivého obchodného styku od profesionála s obdobnými a porovnateľnými skúsenosťami a znalosťami, ako aj chrániť práva a oprávnené záujmy Objednávateľa.
- 6.3. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje rešpektovať pokyny a usmernenia Objednávateľa pri plnení jeho povinností podľa tejto Zmluvy a včas písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť a/alebo nesprávnosť pokynov Objednávateľa a ich prípadné dôsledky, v opačnom prípade plne zodpovedá za škody a/alebo omeškanie nimi spôsobené. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že v prípade, ak bude trvať na nesprávnom a/alebo nevhodnom pokyne a/alebo usmernení, na ktorého nevhodnosť a/alebo nesprávnosť bol Poskytovateľom písomne upozornený, Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, omeškanie, resp. iné dôsledky spôsobené v príčinnej súvislosti s dodržaním takéhoto nesprávneho a/alebo nevhodného pokynu a/alebo usmernenia Objednávateľa.
- 6.4. Zmluvné strany sa dohodli, že od pokynov Objednávateľa sa môže Poskytovateľ odkloniť len, ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Objednávateľa a Poskytovateľ nemôže včas dostať jeho súhlas. Poskytovateľ je povinný o takomto postupe Objednávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však najbližší nasledujúci pracovný deň, písomne informovať.
- 6.5. Poskytovateľ je oprávnený plniť si svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov; berie však na vedomie a súhlasí, že voči Objednávateľovi zodpovedá tak, akoby tieto povinnosti podľa tejto Zmluvy plnil sám. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi zapojenie subdodávateľa do poskytovania Služieb, a to najneskôr do 15 dní odo dňa zapojenia subdodávateľa. Poskytovateľ v oznámení identifikuje subdodávateľa a typ Služieb, ktoré bude dodávať.
- 6.6. Poskytovateľ je povinný zabezpečovať a poskytovať Služby v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami, ako aj príslušnou legislatívou vzťahujúcou sa na predmet Služby, resp. v súlade s príslušnými technickými normami, ak sa na poskytovanie Služieb vzťahujú, a to:
- začať s poskytovaním Služby na základe Požiadavky Objednávateľa;
 - začať s odstraňovaním akejkoľvek zaznamenatej, zistenej, resp. Objednávateľom nahlásenej chyby,

bezodkladne, najneskôr však v termíne podľa čl. 4 Zmluvy, vykonať práce a činnosti v súvislosti s predmetnou Službou nepretržite, až do riadneho poskytnutia Služby alebo odstránenia Chyby. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť dodania Služby podľa príslušného parametra, resp. neodstráni Chybu riadne a včas, hoci bola Objednávateľom poskytnutá všetka potrebná súčinnosť, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty:

- vo výške 5.000 - EUR za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Kritickej chyby v lehote podľa čl. 4 tejto Zmluvy,
- vo výške 3.000,- EUR za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Závažnej chyby ani v lehote podľa čl. 4 tejto Zmluvy,
- vo výške 2.500,- EUR za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Jednoduchej chyby ani v lehote podľa čl. 4 tejto Zmluvy,

pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšky zmluvných pokút považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primerané a dôvodné. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, zaplataenie zmluvnej pokuty podľa tohto odseku Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa požadovať za každý jednotlivý prípad porušenia, aj v prípade vyskytnutia sa tej istej chyby opakovane.

6.7. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak neposkytne Služby Objednávateľovi podľa príslušných parametrov, teda riadne a v termíne podľa čl. 4 Zmluvy, resp. v termíne uvedenom v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ani v dodatočne poskytnutej lehote podľa čl. 9 tejto Zmluvy v prípadoch, kedy to Zmluva pripúšťa, je Objednávateľ oprávnený najmä zabezpečiť poskytovanie Služby v požadovanej kvalite, resp. odstrániť vadu, príp. vykonať iný potrebný úkon, prostredníctvom tretej osoby na náklady Poskytovateľa; nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu a náhradu škody tým nie je dotknutý. Neposkytnutie Služby Objednávateľovi Poskytovateľom podľa predchádzajúcej vety, ani v dodatočne poskytnutej lehote podľa čl. 9 tejto Zmluvy v prípadoch, kedy to Zmluva pripúšťa, znamená podstatné porušenie Zmluvy a zakladá právo Objednávateľa od tejto Zmluvy odstúpiť.

6.8. Poskytovateľ sa zaväzuje monitorovať Prostredie a dostupnosť všetkých častí Prostredia alebo vznik Chýb a proaktívne reagovať v prípade výpadkov Prostredia alebo vzniku Chýb. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa v systéme ServiceDesk o akýchkoľvek vykonaných zmenách a zásahoch v Prostredí.

6.9. Poskytovateľ je povinný procesy a úkony, u ktorých to vyžaduje príloha č. 1 tejto Zmluvy, vykonať vo vzťahu k Prostrediu v rámci Služieb, pred ich vykonaním a uvedením do prevádzky v Produkčnom prostredí Objednávateľa najprv preukázateľne a dôsledne otestovať v Testovacom prostredí Objednávateľa. V prípade porušenia týchto povinností, Poskytovateľ plne zodpovedá za akékoľvek škody (vrátane škôd na softwarovom vybavení a stratených, či znehodnotených dátach) a straty Objednávateľa vo vzťahu k ním používanému Prostrediu a obmedzeniu, resp. vylúčeniu jeho prevádzky. Poskytovateľ je povinný pri vykonávaní predmetných procesov a úkonov postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie najmä taký postup Poskytovateľa, ktorým daný úkon/proces vykoná v Testovacom prostredí tak, aby pri zistení prípadnej vady mal dostatok času na jej nápravu a opätovné otestovanie a zároveň, aby daná Služba mohla byť uvedená do Štandardného prevádzkového stavu v Produkčnom prostredí a odovzdaná Objednávateľovi v lehote v súlade s touto Zmluvou.

6.10. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu, resp. narušeniu funkčnosti a prevádzkyschopnosti Prostredia Objednávateľa.

6.11. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby nedochádzalo k strate, zničeniu, poškodeniu a/alebo neoprávnenému úniku dát, vrátane osobných údajov z Prostredia Objednávateľa. V prípade, ak dôjde k strate, zničeniu, poškodeniu a/alebo neoprávnenému úniku dát, vrátane osobných údajov z Prostredia Objednávateľa, ku ktorému / ktorým došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, Objednávateľ je oprávnený

- požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia v zmysle tohto bodu. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
- 6.12. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby spôsobom čo najmenej obmedzujúcim riadnu a plynulú prevádzku Objednávateľa. Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje, že v nastavení, konfigurácii a funkcionalitách Prostredia a všetkých jeho častí alebo iným spôsobom nevykoná žiadne zmeny, ktoré by Objednávateľovi obmedzili výkon používateľských alebo správcovských práv.
- 6.13. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi všetku sprievodnú dokumentáciu súvisiacu s poskytnutou Službou, najmä, ale nie výlučne, dokumentáciu, schémy, manuály v lehote určenej Objednávateľom. V prípade, ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi príslušné materiály, ani v dodatočne poskytnutej lehote, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 3.000,- EUR.
- 6.14. Poskytovateľ berie na vedomie, že každý zo subdodávateľov, s ktorými bude spolupracovať na realizácii ktoréhokoľvek predmetu tejto Zmluvy, musí spĺňať požiadavky stanovené v ustanovení § 32 písm. e) a f) Zákona o VO. Poskytovateľ sa na účely tejto Zmluvy zaväzuje spolupracovať výlučne s takými subdodávateľmi, ktorí podmienky podľa uvedeného ustanovenia Zákona o VO, spĺňajú.
- 6.15. Zmluvné strany sa v súlade s požiadavkami zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 679/2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) dohodli, že podmienky spracúvania osobných údajov, spôsob zabezpečenia ich ochrany, ako aj vymedzenie ďalších práv a povinností Zmluvných strán v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy budú špecifikované v Zmluve o spracúvaní osobných údajov. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do 5 pracovných dní od účinnosti tejto Zmluvy uzavrú bezplatne Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení predloženom Objednávateľom.
- 6.16. Poskytovateľ nie je oprávnený použiť akékoľvek údaje a dáta z Prostredia Objednávateľa priamo ani nepriamo na žiadne iné účely, ako plnenie povinností podľa tejto Zmluvy. V prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti podľa tohto odseku je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia v zmysle tohto bodu. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú. Nárok Objednávateľa na náhradu materiálnej (napríklad povinnosť zaplatiť pokutu alebo akúkoľvek inú sankciu orgánu štátnej správy) alebo nemateriálnej (náhrada dobrého mena) ujmy týmto nie je dotknutý.
- 6.17. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky osoby vykonávajúce v jeho mene Služby budú jeho riadnymi zamestnancami, resp. externými spolupracovníkmi alebo subdodávateľmi a budú podliehať výhradne riadeniu Poskytovateľa. V prípade poskytovania Služieb v mieste sídla Objednávateľa bude poverená osoba Objednávateľa sprevádzať Poskytovateľa, resp. jeho poverené osoby, v priestoroch Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný poučiť svojich zamestnancov, externých spolupracovníkov a subdodávateľov o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy.
- 6.18. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľom povereným osobám výkon kontroly súvisiacej s poskytovaním Služieb kedykoľvek v priebehu poskytovania Služieb. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať podmienky poskytovania Služieb. Ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ poskytuje Služby v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi z tejto Zmluvy a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, je Objednávateľ oprávnený dožadovať sa toho, aby Poskytovateľ odstránil vady vzniknuté vadným poskytovaním Služieb a zabezpečoval ich riadnym spôsobom. Ak tak Poskytovateľ neurobí ani v primeranej lehote mu na to poskytnutej, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 6.19. Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje umožniť Objednávateľovi, resp. subjektom, ktoré majú v zmysle príslušných právnych predpisov vo vzťahu k Objednávateľovi kontrolné oprávnenie, výkon kontroly/auditú alebo iného overovania súvisiaceho s poskytovaním Služieb a sprístupniť akékoľvek a

všetky dokumenty a materiály súvisiace s poskytnutými Službami. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi, resp. subjektom, ktoré majú v zmysle príslušných právnych predpisov vo vzťahu k Objednávateľovi kontrolné oprávnenie, v súvislosti s výkonom kontroly, auditu alebo iného overovania, všetku požadovanú súčinnosť.

- 6.20. Objednávateľ sa zaväzuje včas poskytovať Poskytovateľovi všetky požadované informácie, dokumenty a/alebo podklady nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa taktiež zaväzuje sprístupniť Poskytovateľovi v mieste sídla Objednávateľa Poskytovateľom požadované softwarové a v prípade poskytnutia Služby v mieste sídla Objednávateľa aj hardwarové vybavenie Objednávateľa a zabezpečiť potrebné personálne kapacity za účelom poskytnutia súčinnosti Poskytovateľovi.
- 6.21. Zmluvné strany sú povinné poskytovať si navzájom včas všetku súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy najmä, ale nie výlučne, informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré by, čo i len potenciálne, mohli mať vplyv na zmenu rozhodnutí a pokynov vykonaných v zmysle tejto Zmluvy.
- 6.22. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom eventuálnom zdržaní, resp. hrozbe omeškania, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne plnenie Zmluvy.
- 6.23. Poskytovateľ je povinný zaobchádzať s akýmikoľvek a všetkými vecami, dokumentmi, informáciami a údajmi poskytnutými, resp. sprístupnenými, mu Objednávateľom v akejkoľvek forme a podobe, resp. akýmkoľvek spôsobom, v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, ako s dôvernými a poskytnutými Poskytovateľovi výlučne na účely plnenia povinností podľa tejto Zmluvy a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, nie je oprávnený ich akoukoľvek formou poskytnúť, resp. sprístupniť žiadnej tretej osobe. Táto povinnosť Poskytovateľa trvá aj po ukončení Zmluvy. Za tretie osoby sa na účely tohto bodu tohto článku Zmluvy nepovažujú zamestnanci Poskytovateľa a/alebo jeho spolupracovníci a subdodávatelia v súvislosti s poskytovaním Služieb. Poskytovateľ je povinný strpieť obmedzenia vyplývajúce z ochrany osobných údajov a dát evidovaných a spracovávaných v Prostredí Objednávateľa, pričom za dodržiavanie ich ochrany pri poskytovaní Služieb zodpovedá Poskytovateľ.
- 6.24. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako v rozpore s dobrými mravmi alebo hospodárskej súťaže.
- 6.25. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by v dôsledku konfliktu záujmov mohlo spochybniť nestrannosť a základný účel tejto Zmluvy. Konfliktom záujmov podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy sa rozumie uprednostnenie osobných záujmov Poskytovateľa, resp. jeho spriaznených osôb pred záujmom na riadnom plnení Zmluvy.
- 6.26. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa oprávnený postúpiť alebo akokoľvek previesť, odplatne ani bezodplatne, žiadne práva, nároky a/alebo povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 6.27. Vlastnícke právo k dokumentácií, hmotným nosičom, príp. iným komponentom súvisiacim s plnením povinností Poskytovateľa v zmysle Zmluvy a nebezpečenstvo škody na nich prechádza na Objednávateľa dňom ich prevzatia na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu o vykonaní Služby, podpísaným Objednávateľom, resp. ním určenou osobou, resp. potvrdením Objednávateľa v systéme ServiceDesk, prípadne spôsobom určeným prílohou č. 1 tejto Zmluvy.
- 6.28. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- 6.28.1. využiť technické, organizačné a právne podmienky v Prostredí tak, aby nebola narušená bezpečnosť Prostredia a bezpečnostný projekt Objednávateľa;
- 6.28.2. dodržiavať bezpečnostné požiadavky na poskytovanie Služieb;

- 6.28.3. zabezpečiť zamedzenie prístupu ku všetkým údajom v Prostredí, ktoré sú potenciálne dostupné, a ktoré Objednávateľ považuje za aktíva a bezodkladne informovať Objednávateľa o bezpečnostných incidentoch s potenciálnym negatívnym dopadom na aktíva Objednávateľa.
- 6.29. Objednávateľ si vyhradzuje právo na kontrolu plnenia bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z tejto Zmluvy Poskytovateľom.
- 6.30. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nedisponuje zdrojovými kódmi systému, resp. podsystémov Prostredia, ani licenciou na úpravy tohto systému, resp. podsystémov Prostredia.
- 6.31. Ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tejto Zmluvy, príp. jej príloh, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľovi. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.

7. OBMEDZENIA

- 7.1. Servisné prostriedky prinesené do miesta sídla Objednávateľa a používané Poskytovateľom na účely poskytovania Služieb, najmä, ale nie výlučne, dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, manuály a/alebo príslušné média, sú a zostávajú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa a slúžia výhradne na použitie Poskytovateľom pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy.
- 7.2. Akékoľvek majetkové hodnoty Poskytovateľa a/alebo Objednávateľa chránené autorským právom nesmú byť žiadnou zo Zmluvných strán, resp. nimi poverenými osobami, akokoľvek reprodukované, menené alebo znehodnotené bez predchádzajúceho písomného súhlasu nositeľa práva výkonu predmetných autorských práv alebo oprávneného užívateľa predmetu autorských práv v rozsahu, v akom tento súhlas udeliť môže.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 8.1. Služba má Vady, ak jej kvalitatívny alebo kvantitatívny rozsah nezodpovedá parametrom, podmienkam alebo požiadavkám stanoveným touto Zmluvou, jej prílohami a a/alebo v Požiadavke, t.j. ak nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve, jej prílohách a/alebo Požiadavke. Služba má najmä Vadu v prípade, ak nespĺňa ktorýkoľvek parameter podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 8.2. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za Vady, ktoré má výsledok, resp. konkrétne plnenie v rámci poskytnutej Služby v čase ich odovzdania Objednávateľovi, a to aj v prípade, ak predmetné Vady Služby vyjdú najavo neskôr, a rovnako zodpovedá za vady Služby, ktoré boli spôsobené porušením povinností Poskytovateľa. Bezvadnosť Služby musí v prípade Objednávateľom tvrdenej vadnosti Služieb preukázať Poskytovateľ.
- 8.3. Pre odstránenie právnych pochybností, Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za akékoľvek straty a/alebo poškodenia v dátach a údajoch Objednávateľa, ku ktorému došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, najmä, ale nie výlučne, z dôvodu nedostatočného, nedôsledného a/alebo nekompetentného postupu Poskytovateľa v rámci procesu identifikácie a eliminácie možných Vád Služby v testovacom prostredí Objednávateľa.
- 8.4. Objednávateľ je povinný bezodkladne písomne v systéme ServiceDesk oznámiť existenciu Vady poskytovanej Služby po tom, čo ju zistí. To neplatí v prípade výskytu Vady v záznamovom súbore Prostredia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne v systéme ServiceDesk oznámiť existenciu Vady poskytnutej Služby po tom, čo ju zistí, resp. čo ho na jej výskyt upozorní Objednávateľ, a to aj v prípade výskytu Vady v záznamovom súbore Prostredia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne preveriť Objednávateľom namietanú existenciu Vady a na vlastné náklady ju odstrániť, uviesť

Prostredie do štandardného prevádzkového stavu tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu jeho fungovania.

9. TRVANIE ZMLUVY

- 9.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 9.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa jej účinnosti do dňa 08.05.2023 (vrátane).
- 9.3. Účinnosť tejto Zmluvy je možné ukončiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:
- 9.3.1. písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - 9.3.2. písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu;
 - 9.3.3. písomnou výpoveďou Poskytovateľa z dôvodov explicitne uvedených v tejto Zmluve;
 - 9.3.4. písomným odstúpením Objednávateľa z dôvodov uvedených v tejto Zmluve.
- 9.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ak:
- 9.4.1. Objednávateľ nesplní svoj peňažný záväzok ani do šesťdesiatich (60) dní odo dňa jeho splatnosti,
 - 9.4.2. Objednávateľ podstatne poruší túto Zmluvu.
- 9.5. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 9.6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušovania povinností stanovených touto Zmluvou, vrátane jej príloh, zo strany Poskytovateľa. Písomné odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 9.7. Porušenie Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje aj situácia, kedy niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne neplní ktorýkoľvek zo svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy po dobu viac ako tridsiatich (30) dní, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu oprávnenej Zmluvnej strany; tým nie sú dotknuté body 6.7, 6.17, 9.4.1, 9.8, 9.9 tejto Zmluvy.
- 9.8. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje aj prekročenie akceptovanej doby nedostupnosti podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy.
- 9.9. Podstatným porušením Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie taktiež omeškanie Poskytovateľa s termínom plnenia podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy presahujúce v prípade chýb:
- P2 Závažné chyby - 48 hodín, pričom táto lehota je dodatočnou lehotou na odstránenie vady,
 - P3 Jednoduché chyby – 96 hodín, pričom táto lehota je dodatočnou lehotou na odstránenie vady, a v prípade iných Služieb podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, v dodatočnej lehote určenej Objednávateľom.
- 9.10. Písomným odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy o zmluvných pokutách, náhrade škody, voľbe práva a príslušnosti súdov, resp. akékoľvek iné ustanovenia tejto Zmluvy, z obsahu alebo povahy ktorých vyplýva, že majú ostať v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto Zmluvy.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 10.1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane, okrem prípadu, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 10.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvnej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo

prekonala, a ďalej, že by v čase podpisu tejto Zmluvy túto prekážku predvídala. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.

- 10.3. Pre odstránenie právnych pochybností, zodpovednosť Zmluvnej strany nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo prekážka, ktorá vznikla z jej hospodárskych pomerov.
- 10.4. Poškodená Zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej Zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená Zmluvná strana povinná.
- 10.5. Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej Zmluvnej strany.
- 10.6. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť z tejto Zmluvy, je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti, a o jej dôsledkoch. Správa sa musí podať písomne a bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná Zmluvná strana o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti, mohla dozvedieť. Ak povinná Zmluvná strana túto povinnosť nesplní alebo oprávnenej strane nie je správa včas doručená, má poškodená Zmluvná strana nárok na náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.
- 10.7. Pre odstránenie právnych pochybností sa ustanovenia § 385 Obchodného zákonníka pre účely tejto Zmluvy zámerne vylučuje z aplikácie.

11. MLČANLIVOSŤ

- 11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek informácie (vrátane dát, osobných údajov, štatistík a pod.), ktoré sa priamo a/alebo nepriamo dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou, bez ohľadu na formu ich získania a/alebo poskytnutia, a ktoré sú označené ako dôverné alebo sú na základe iných okolností rozpoznateľné ako obchodné tajomstvo, či dôverná informácia niektorej zo Zmluvných strán (ďalej len "**Dôverné informácie**"), bude každá Zmluvná strana:
 - 11.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti, a pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy, nebude takéto informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu oprávnenej Zmluvnej strany akoukoľvek formou reprodukovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať pre seba či tretie osoby;
 - 11.1.2. zabezpečiť, že akákoľvek tretia strana, ktorej sú Dôverné informácie sprístupnené, dodrží záväzok mlčanlivosti v zmysle rozsahu a podmienok tohto článku Zmluvy.
- 11.2. Ustanovenia bodu 11.1. tohto článku Zmluvy sa nevzťahujú na žiadne Dôverné informácie, ktoré:
 - 11.2.1. sú alebo sa stali verejnosti známe bez akéhokoľvek porušenia záväzkov alebo pomoci Zmluvných strán;
 - 11.2.2. sú alebo boli odhalené prijímajúcou Zmluvnou stranou samostatne;
 - 11.2.3. boli známe jednej zo Zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté treťou stranou.
- 11.3. Všetky zákonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú pre obe Zmluvné strany ustanoveniami bodov tohto článku Zmluvy nedotknuté.
- 11.4. V prípade, ak ktorákoľvek Zmluvná strana poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy, je oprávnená Zmluvná strana oprávnená požadovať od povinnej Zmluvnej strany zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej Zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty povinnej Zmluvnej strane. Obe Zmluvné strany výslovne potvrdzujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti za plne primeranú a dôvodnú.

12. DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

12.1. Oznámenia alebo dokumenty, ktoré má jedna Zmluvná strana doručiť podľa Zmluvy druhej Zmluvnej strane, budú doručované na nasledujúce adresy, ak niektorá Zmluvná strana vopred preukázateľne neoznámí druhej Zmluvnej strane zmenu adresy na doručovanie:

12.1.1. v prípade Objednávateľa:

Štátny fond rozvoja bývania

Lamačská cesta 8

833 04 Bratislava

Tel.: 02/59364246

do rúk: Ing. Ján Harman

e-mail: jan.harman@sfrb.sk

12.1.2. v prípade Poskytovateľa:

Data System Soft, spol. s r.o.

Trnavská cesta 82

821 02 Bratislava

Tel: 02/49103811

do rúk: Marian Cisár

e-mail: mcisar@dss.sk

12.2. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie, či iné dokumenty doručované podľa Zmluvy, budú v slovenskom jazyku alebo, ak budú v inom jazyku, bude k nim priložený preklad do slovenského jazyka. Akékoľvek oznámenie doručované na základe Zmluvy bude v písomnej forme a môže byť doručené osobne, zaslané doporučenou poštou s doručenkou, alebo kuriérom Zmluvnej strane, ktorej má byť doručené, na adresu uvedenú v tomto článku Zmluvy, prípadne na takú inú adresu, ktorú Zmluvná strana oznámila druhej Zmluvnej strane. Písomnú formu považujú Zmluvné strany za zachovanú aj v prípade elektronickej komunikácie (email).

12.3. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie, či iné dokumenty, ktoré majú byť doručené druhej Zmluvnej strane, sa budú považovať za doručené v okamihu prijatia alebo pri odovzdaní na uvedenej adrese (v prípade oznámenia doručeného osobne, kuriérom alebo poštou), najneskôr však piaty (5.) deň po odoslaní doporučenej zásielky na pošte s vyplateným poštovným. Pre odstránenie právnych pochybností sa Zmluvné strany výslovne dohodli, že zásielka zaslaná podľa tejto Zmluvy sa bude považovať za doručenú aj v prípade, ak ju adresát odmietol prijať, resp. ak si ju neprevzal v odbernej lehote uloženú na pošte, resp. ak bude zamestnancom pošty/registrovaného poštového styku na zásielke vyznačená poznámka typu „adresát neznámy“, „adresát sa odsťahoval“ alebo iná obdobná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku a zvyklostí znamená nedoručiteľnosť zásielky.

12.4. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia (ústna aj písomná) medzi Zmluvnými stranami, ako aj medzi nimi poverenými osobami na účely realizácie predmetu tejto Zmluvy, sa bude uskutočňovať v slovenskom jazyku. V prípade, ak Poskytovateľ, resp. ktorákoľvek z osôb ňou poverených na realizáciu akejkoľvek úlohy v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy, neovláda komunikáciu v slovenskom jazyku, je Poskytovateľ povinný na vlastné náklady zabezpečiť tlmočníka zapísaného v zozname tlmočníkov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR.

13. UDELENIE LICENCIE

13.1. V prípade, ak by pri poskytovaní Služby podpory a údržby Poskytovateľ dodal Objednávateľovi nejaké dielo chránené autorským právom (ďalej len „dielo“), Poskytovateľ sa zaväzuje, že:

- a) ak bude disponovať majetkovými právami autora k dielu, udelí Objednávateľovi licenciu na používanie tohto diela v neobmedzenom vecnom rozsahu na všetky známe spôsoby používania diela v zmysle bodu 13.2. Zmluvy,

- b) ak nebude disponovať majetkovými právami autora k dielu, Poskytovateľ zabezpečí, aby tretia osoba disponujúca majetkovými právami k dielu poskytla príslušnú licenciu Objednávateľovi podľa bodu 13.4. Zmluvy.

13.2. Súhlas na používanie diela (licencia) alebo jeho časti podľa bodu 13.1. písm. a) Zmluvy bude udelený na základe licenčného certifikátu, ktorý Poskytovateľ vydá Objednávateľovi bezodkladne po dodaní diela Objednávateľovi a bude obsahovať najmä nasledujúce podmienky:

- a) spôsoby použitia najmä:
 - (i) užívanie funkcionality
 - (ii) zaradenie do súborného diela
 - (iii) použitie ako súčasť spojeného diela
- b) územný rozsah licencie: Slovenská republika
- c) čas, na ktorý sa licencia udeľuje: na celú dobu trvania majetkových práv k dielu
- d) výhradnosť licencie: nevýhradná licencia v rozsahu a pre spôsoby použitia podľa tohto bodu Zmluvy
- e) sublicencia/postúpenie: Objednávateľ je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas (sublicenciu) na použitie diela v rozsahu udelennej licencie alebo postúpiť licenciu tretej osobe
- f) potvrdenie, že zánikom Objednávateľa s právnym nástupcom prechádza licencia na tohto právneho nástupcu v plnom rozsahu.

13.3. Poskytovateľ udelí Objednávateľovi licenciu podľa bodu 13.1. a) Zmluvy bezodplatne.

13.4. V prípade, ak bude súčasťou dodania Služby podpory a údržby dielo chránené autorským právom, ku ktorému bude disponovať majetkovými právami autora tretia osoba (napr. softvér tretích osôb a/alebo databázy, ktoré neboli vyvinuté Poskytovateľom), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa licenciu na použitie takéhoto diela vo forme a rozsahu, v ktorých túto licenciu bežne na trhu poskytuje táto tretia osoba. Odmena za licencie tretích osôb podľa tohto bodu 13.4. Zmluvy nie je zahrnutá v Cene Služby podpory a údržby a bude fakturovaná Objednávateľovi v mesiaci nasledujúcom po dodaní licencie tretej osoby.

13.5. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy súhlasí a akceptuje podmienky pre udelenie licencií v rozsahu a spôsobom, dohodnutými v tomto článku Zmluvy.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

14.1. Právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky najmä, ale nie výlučne, Obchodným zákonníkom, ako aj inými platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

14.2. Táto Zmluva predstavuje jedinú a úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akékoľvek a všetky predchádzajúce, ústne a/alebo písomné dohody Zmluvných strán týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy. Prílohy obsahujúce záväzky majú rovnakú záväznosť ako časti tejto Zmluvy.

14.3. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že je Objednávateľovi povinný kedykoľvek na jeho požiadanie poskytnúť akúkoľvek a všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie úkonov hodnotenia Služieb.

14.4. V prípade, ak ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy, okrem prípadu, ak z ich povahy, obsahu a/alebo okolností, za ktorých boli Zmluvnými stranami dohodnuté vyplýva, že ich nemožno oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného (1) mesiaca nahradiť takéto ustanovenie takým úplným, platným, účinným a/alebo vykonateľným ustanovením, ktoré sa svojim účelom čo najviac približuje účelu nahrádzaného ustanovenia.

- 14.5. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné sporné otázky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešiť vzájomnou dohodou. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou vzniknú (vrátane sporov o jej platnosť a výklad) a nebudú odstránené vzájomnou dohodou Zmluvných strán v rámci mimosúdneho urovnania sporu, budú rozhodnuté vecne a miestne príslušným všeobecným súdom SR.
- 14.6. Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať výlučne vo forme očíslovaných písomných dodatkov so súhlasom a podpisom oboch Zmluvných strán.
- 14.7. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach v slovenskom jazyku s povahou originálu, pričom každá zo Zmluvných strán prevezme po podpise tejto Zmluvy dve (2) jej vyhotovenia.
- 14.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
- 14.8.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb podpory a údržby,
- 14.8.2. Príloha č. 2 – Úhrada Ceny služieb podpory a údržby.
- 14.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu plne porozumeli, neuzatvárajú ju v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle ju podpisujú.

Objednávateľ

V Bratislave dňa 20.10.2022

.....
[Yellow box signature]

Štátny fond rozvoja bývania

Ing. Tomáš Lamprecht

generálny riaditeľ

Poskytovateľ

V Bratislave dňa 19.10.2022

.....
[Yellow box signature]

Data System Soft, spol. s r.o.

Mgr. Marian Cisár

konateľ

Príloha č. 1

Špecifikácia služieb podpory a údržby

V rámci služieb podpory a údržby bude Poskytovateľ zabezpečovať nasledovné činnosti:

6.1. Synchronizácia databáz produkčných a testovacích prostredí

Služby synchronizácie databáz sa týkajú na vyžiadanie vykonávanej služby aktualizácie/synchronizácie databáz v testovacom prostredí (databáza FOND, databáza subsystému SADI, databáza subsystému ASPREG, databáza subsystému EPŽ, iná databáza, ktorá je súčasťou Prostredia) na základe produkčných databáz.

V rámci služby sa požaduje priebežne zachovať zhodu databáz v testovacom prostredí a produkčnom prostredí z pohľadu štruktúry. V rámci služby sa požaduje realizácia úkonov monitorovania prevádzkového stavu systému a jeho častí, udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby jeho výkonnosť nebola limitovaná.

6.2. Monitoring a zabezpečenie prevádzky technologických prvkov systémovej infraštruktúry

Systémová infraštruktúra je časťou Prostredia Objednávateľa. Systémová infraštruktúra pozostáva z prostredia pre serverovú virtualizáciu, virtuálnych aplikačných serverov, dátového úložiska, zálohovacej infraštruktúry. Stabilná a bezporuchová prevádzka systémovej infraštruktúry je nutnou podmienkou pre bezporuchovú a stabilnú prevádzku Prostredia Objednávateľa.

Služba je kritická. V rámci poskytovania služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu prvkov systémovej infraštruktúry od úrovne prostredia pre serverovú virtualizáciu (vrátane), udržiavanie konfigurácií a nastavení prvkov systémovej infraštruktúry v stave potrebnom pre bezporuchovú a stabilnú (neprerušenú) prevádzku Prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie bezporuchového prevádzkového stavu technologických prvkov systémovej infraštruktúry v štandardnom prevádzkovom stave, tak, aby prevádzkový stav jednotlivých prvkov systémovej infraštruktúry nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii prvkov systémovej infraštruktúry.

6.3. Monitoring a zabezpečenie prevádzky systémov a subsystémov IS FOND

Informačný systém IS FOND sa skladá z viacerých systémov a subsystémov. Pozostáva z nasledovných systémov a subsystémov:

- IS FOND – je primárnym informačným systémom Objednávateľa.
- ASPREG - subsystém je podporným systémom pre správu registratúry Objednávateľa

- SADI - subsystém zabezpečuje kritické funkcionality komunikácie s partnerskou bankou
- EPŽ - subsystém zabezpečuje kritické funkcionality v procese elektronického podávania žiadostí o poskytnutie podpory a žiadostí o uvoľnenie čerpania podpôr.

Služba sa týka monitoringu a zabezpečenia prevádzky produkčného a testovacieho prostredia systému. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu systému a jeho častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť nebola limitovaná, navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii systému s cieľom zabezpečenia efektivity systému.

6.4. Monitoring a zabezpečenie optimálnej prevádzky databáz

Hlavný systém a subsystémy zdieľajú databázové inštalácie. Počas prevádzkovania hlavného systému a subsystémov prichádza k znižovaniu výkonnosti databáz aj z dôvodu postupného nárastu objemu údajov v štruktúrach databáz. Vykonávaním (automatizovaných) optimalizačných úkonov a priebežnou optimalizáciou SQL kódu je potrebné udržiavať výkonnosť databázových inštalácií produkčného a testovacieho prostredia.

V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu databázy a jej inštalácií,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu databázy a jej inštalácií tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť nebola limitovaná,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii databázy a jej inštalácií.

6.5. Správa infraštruktúrnych služieb

Infraštruktúrne služby sú podporné služby zabezpečované informačno-komunikačnými technológiami. Infraštruktúrne služby sa týkajú zabezpečenia zmien v nastavení jednotlivých služieb podľa požiadaviek Objednávateľa zaevidovaných v systéme ServiceDesk.

Medzi hlavné služby zabezpečované podpornými systémami patria:

- Služby doménového riadiča a Active Directory,
- Služby DNS a DHCP,
- Služby elektronickej pošty,
- Služby sieťovej komunikácie.

Služba je významná. V rámci služby sa požaduje vykonávať navrhované a odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii častí systému, služieb a funkcií v požadovanom čase s ohľadom na prioritu. Súhrnný počet jednotlivých úloh v rámci služby nepresahuje 16 v rámci kalendárneho mesiaca, čo zodpovedá jednému človekodňu. Z pohľadu priority vybavenia sa limit vzťahuje na požiadavky všetkých priorít. Mesačný limit služby spravovania infraštruktúrnych služieb je medzi jednotlivými kalendárnymi mesiacmi neprenosný. V rámci služby sa požaduje vykonávať navrhované a odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii častí systému, služieb a funkcií v požadovanom čase s ohľadom na prioritu. Súhrnný počet jednotlivých úloh v rámci služby nepresahuje 16 v rámci kalendárneho mesiaca, čo zodpovedá jednému človekodňu. Z

pohľadu priority vybavenia sa limit vzťahuje na požiadavky všetkých priorít. Mesačný limit služby spravovania infraštruktúrnych služieb je medzi jednotlivými kalendárnymi mesiacmi neprenosný.

Rozpis jednotlivých úkonov (zmien):

- modifikácia/vytvorenie/zrušenie účtu v Active Directory, nastavenie oprávnení, konfigurácia skupín,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie skupiny v Active Directory, nastavenie oprávnení, konfigurácia používateľov,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie mailovej schránky, nastavenie kvót a aliasov,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie zdieľaného adresára, nastavenie oprávnení a kvót,
- modifikácia konfigurácie sieťového zariadenia (maximálne 20 samostatných príkazov),
- telefonické, e-mailové a osobné konzultácie týkajúce sa systémovej infraštruktúry; objasňovanie konfigurácie, plánovaných a vykonaných úkonov; preverovanie stavu v prípade podozrenia na nedostatky a základné licenčné otázky,
- diagnostika chýb a nedostatkov týkajúcich sa systémovej infraštruktúry a opravné zásahy.

6.6. Spravovanie aplikačných systémov a subsystémov

Služby správy aplikačných systémov a subsystémov sa týkajú zabezpečenia zmien funkcionalít, konfigurácie a nastavenia jednotlivých systémov a subsystémov podľa požiadaviek Objednávateľa zaevidovaných v systéme ServiceDesk. Jednotlivé úkony (jednotlivé zmeny) sú kategorizované podľa časovej náročnosti, pričom v rámci kalendárneho mesiaca je pre všetky služby spojené so zmenou nastavení systémov podpornej infraštruktúry stanovený maximálny limit požiadaviek na tieto zmeny zo strany Objednávateľa.

Objednávateľ jednotlivým úlohám/požiadavkám na zmenu (prostredníctvom systému ServiceDesk) určuje prioritu vybavenia v škále 0-100%. Priorita vybavenia nad 90% označuje úlohy/požiadavky s kritickou dobou vybavenia, priorita nad 70% označuje požiadavky s vysokou prioritou vybavenia a priorita do 70% označuje požiadavky s normálnou dobou vybavenia.

Medzi ťažiskové aplikačné systémy a subsystémy patria:

- IS FOND – je primárnym informačným systémom Objednávateľa.
- ASPREG - subsystém je podporným systémom pre správu registratúry Objednávateľa
- SADI - subsystém zabezpečuje kritické funkcionality komunikácie s partnerskou bankou
- EPŽ - subsystém zabezpečuje kritické funkcionality v procese elektronického podávania žiadostí o poskytnutie podpory a žiadostí o uvoľnenie čerpania podpôr.
- doplnkové subsystémy ako História pohybov

V rámci služby sa požaduje vykonávať navrhované a odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii častí systému, služieb a funkcií v požadovanom čase s ohľadom na prioritu. Súhrnný počet jednotlivých úloh v rámci služby nepresahuje 32 v rámci kalendárneho mesiaca, čo zodpovedá dvom človekodňom. Z pohľadu priority vybavenia sa limit vzťahuje na požiadavky všetkých priorít. Mesačný limit služby spravovania aplikačných systémov a subsystémov medzi jednotlivými kalendárnymi mesiacmi neprenosný.

Rozpis jednotlivých úkonov (zmien):

- modifikácia/vytvorenie/zrušenie používateľského účtu v ktoromkoľvek systéme, nastavenie oprávnení, konfigurácia rolí,
- modifikácia/vytvorenie/zmazanie výstupnej zostavy údajov v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet stĺpcov výstupnej zostavy 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- modifikácia/vloženie/vymazanie databázových záznamov, alebo ich častí v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet upravovaných záznamov 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- generovanie existujúcej výstupnej zostavy údajov v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet stĺpcov výstupnej zostavy 25, maximálny počet jednotlivých záznamov 100 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- modifikácia/vytvorenie výstupnej šablóny pre generovanie štruktúrovaných údajov, vrátane úprav view (dátových pohľadov) pre načítanie údajov z databázy v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet načítavaných údajov 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- konfiguračné zmeny v nastavení systémov a subsystémov v rozsahu príslušnej správcovskej dokumentácie (maximálny počet upravovaných konfiguračných položiek 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- telefonické, e-mailové a osobné konzultácie týkajúce sa aplikačných systémov a subsystémov; objasňovanie významu a závislostí dát pre reporting, BI; objasňovanie špecifik postupov; objasňovanie logických pravidiel; preverovanie stavu v prípade podozrenia na chyby a nedostatky v aplikačných systémoch a subsystémoch,
- diagnostika pozáručných chýb a nedostatkov týkajúcich sa aplikačných systémov a subsystémov a opravné zásahy.

6.7. Aktualizácia softvérových platforiem

Prostredie Objednávateľa tvoria prvky technologickej infraštruktúry, na ktorých sú prevádzkované systémy, subsystémy, podporné komponenty a infraštruktúrne služby.

Softvérové platformy technologických prvkov si vyžadujú pravidelnú aktualizáciu programových kódov, aplikáciu záplat a opráv, inštaláciu a/alebo aktualizáciu ovládačov, celkovú, alebo čiastočnú reinštaláciu a iné úkony v zmysle technickej dokumentácie softvérových platforiem, alebo podľa požiadaviek Objednávateľa.

Medzi najdôležitejšie softvérové platformy Prostredia patria:

- Operačné systémy fyzických a virtuálnych serverov, vrátane ovládačov inštalovaných zariadení a komponentov (MS Windows Server),
- Aplikačné platformy (MS .NET),
- Databázové a reportingové platformy (MS SQL (Reporting Services), Crystal Reports),
- Aplikačné systémy infraštruktúrnych služieb (MS System Center, MS Exchange, MS Sharepoint, HPE OneView).

V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- udržiavanie softvérových platforiem Prostredia Objednávateľa (vrátane ovládačov hardvérových komponentov) v aktualizovanom stave,
- udržiavanie aktuálneho zoznamu ovládačov, aktualizácií, opráv, záplat a vylepšení pre jednotlivé softvérové platformy Prostredia,

- pravidelné sledovanie dostupnosti aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení softvérových platforiem,
- pravidelné sledovanie dostupnosti aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení ovládačov hardvérových komponentov pre softvérové platformy,
- testovanie dopadov aplikácie aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení softvérových platforiem na produkčné Prostredie Objednávateľa v testovacom prostredí pred ich aplikáciou v produkčných systémoch,
- aplikovanie otestovaných aktualizácií, záplat, opráv, vylepšení, ovládačov a ich záplat a opráv na softvérové platformy Prostredia Objednávateľa,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy pre každý aktualizčný interval. Súhrnná úloha obsahuje evidenciu vykonaných aktualizácií, hodnotenie úspešnosti aktualizácií jednotlivých softvérových platforiem, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu, ktoré sa v Prostredí Objednávateľa vyskytli v priebehu kalendárneho mesiaca v súvislosti s dodávaním služby, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systémov Prostredia do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie.

6.8. Zálohovanie a obnova prostredia

Zálohovacia infraštruktúra je kritickým systémom a je prevádzkovaná s cieľom zabezpečiť kontinuálnu, nepretržitú prevádzku a podporu procesov Objednávateľa jednotlivými systémami a subsystémami Prostredia. Okrem systémov a subsystémov Prostredia sú zálohovacou infraštruktúrou chránené aj kriticky dôležité a vysoko citlivé údaje uložené v databázach. Zálohovacia infraštruktúra Prostredia Objednávateľa pozostáva z technologických systémov pre zálohovanie, softvérových aplikácií pre riadenie procesu zálohovania a obnovy, objektov zálohovania (databázy, súborové systémy, obrazy systémov) a zálohovacieho plánu.

Medzi hlavné prevádzkové parametre zálohovacej infraštruktúry patria najmä:

- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre Hyper-V replikáciu,
- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre autoloader,
- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre páskovú mechaniku,

V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu zálohovacej infraštruktúry a jej častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu zálohovacej infraštruktúry a konfigurácií jej prvkov tak, aby jednotlivé úlohy v zálohovacom pláne boli vykonávané, aby nevykazovala závažné a kritické chyby a aby jej výkonnosť nebola limitovaná,
- udržiavanie konfigurácií prvkov zálohovacej infraštruktúry v takom nastavení, aby bola zabezpečená úplná záloha všetkých objektov zálohovania v súlade so zálohovacím plánom a aby z vytváraných záloh bolo možné obnoviť systém, subsystém, Prostredie, alebo jeho časť.
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii zálohovacej infraštruktúry s cieľom zvyšovania spoľahlivosti, výkonnosti a efektivity.

6.9. ServiceDesk

Pre potreby riadenia procesu dodávania služieb podpory a údržby Poskytovateľ zabezpečí prevádzku systému ServiceDesk. Systém ServiceDesk je primárnym komunikačným kanálom medzi Objednávateľom a Poskytovateľom služieb podpory a údržby. Systém ServiceDesk disponuje webovým rozhraním prístupným zo siete internet, všetky požadované funkcionality musia byť prístupné prostredníctvom webového rozhrania.

Každá úloha/položka zaevidovaná v systéme ServiceDesk musí byť jednoznačne identifikovateľná minimálne pomocou:

- ID úlohy,
- ID autora/zadávateľa,
- dátumu a času vytvorenia,
- druhu (chyba, podpora, požiadavka na zmenu),
- domény/oblasti, ktorej sa týka (sieťová infraštruktúra, aplikácia, databáza, technologická infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, ...),
- časti prostredia, ktorej sa týka (FOND, ASPREG, EPŽ, SADI, virtualizácia, ...),
- popis priority riešenia (0-100%)
- popis závažnosti (kritická, vážna, nekritická),
- stavu vybavenia (zaevidovaná, v riešení, riešenie na schválenie, na testovanie, na akceptáciu, akceptovaná v testovacom prostredí, akceptovaná v produkčnom prostredí, odložená, zrušená, na doplnenie, doplnená) a
- dátumu ukončenia/akceptácie/...

Každý procesný úkon v rámci úlohy/položky, alebo zmena stavu, musí byť dokumentovateľný minimálne dátumom, časom, identifikáciou autora a popisom úkonu/položky prostredníctvom správ v konverzáciách prislúchajúcich ku konkrétnej úlohe. Systém ServiceDesk musí pre účely špecifikácie a dokumentácie umožňovať pripojenie súborov ľubovoľného typu k jednotlivým úlohám/položkám.

Systém ServiceDesk prevádzkovaný Poskytovateľom bude obsahovať iba úlohy evidované pri poskytovaní služieb podpory a údržby Objednávateľovi. Od Poskytovateľa sa požaduje riadiť a zaznamenávať výkony úloh v systéme ServiceDesk v jednotlivých krokoch realizácie úloh, činností a výkonov pri poskytovaní služieb (plánovaný začiatok úlohy, odsúhlasený začiatok úlohy, začiatok úlohy, dokončenie úlohy/odovzdanie úlohy na testovanie Objednávateľovi, odovzdanie sprievodnej dokumentácie úlohy, akceptácia vykonanej úlohy).

Štátny fond rozvoja bývania
Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava

Data System Soft, spol. s r.o.
Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava

Príloha č. 2

Úhrada Ceny služieb podpory a údržby

Služby podpory a údržby	Cena v EUR bez DPH	DPH	Cena v EUR s DPH
Obdobie: Deň účinnosti Zmluvy -31.10.2022	6 000,00	1 200,00	7 200,00
Obdobie: 1.11.-30.11.2022	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.12.-31.12.2022	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.1.-31.1.2023	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.2.-28.2.2023	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.3.-31.3.2023	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.4.-30.4.2023	9 985,00	1 997,00	11 982,00
Obdobie: 1.5.-8.5.2023	3985,00	797,00	4 782,00
Celková suma	69 895,00	13 979,00	83 874,00

