

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

č. zmluvy: 2023-DAWINCI/ZK

Článok I. Zmluvné strany

1. Poskytovateľ:

Názov: SVOP, spol. s r.o.
Sídlo: Pod rovníkami 2, 841 04 Bratislava
Zastúpený: Mgr. Ján Grman, PhD., konateľ
IČO: 307 75 264
DRČ: 2020314945
IČ DPH: SK 2020314945
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
Číslo účtu: SK18 1100 0000 0026 2943 1851
Číslo telefónu: 02 / 654 22 752
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 2223/B

2. Zákazník:

Názov: Záhorská knižnica
Sídlo: Vajanského 28, 905 01 Senica
Zastúpený: Ing. Silvia Sameková, riaditeľka
IČO: 360 88 226
DIČ: 202 144 97 38
IČ DPH:
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK93 8180 0000 0070 0049 0929
Číslo telefónu: 0911 106 618, 034/651 2604
Právna forma: príspevková organizácia

Článok II. Predmet zmluvy

1. Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému (alebo aj SLA), je dôsledkom a doplnením „Zmluva o dielo na dodávku softvérového diela“ z 6.7.2022 medzi TTSK a poskytovateľom, predmetom ktorej je zhotovenie diela - moderného automatického knižničného systému, vrátane jeho dodania a implementácie v dohodnutom mieste plnenia, ktoré bude využívané organizáciami v zriaďovateľskej pôsobnosti Objednávateľa, a to:

Galantská knižnica, Knižnica Juraja Fándlyho v Trnave, Záhorská knižnica v Senici a Žitnoostrovská knižnica v Dunajskej Strede v rámci projektu „Smart región TTSK“ , realizovaného na základe výzvy na predkladanie žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku z Operačného programu Efektívna verejná správa, Prioritná os: 1 – Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna VS, Investičná priorita: Investície do inštitucionalizovaných kapacít a do efektívnosti VS a verejných služieb na národnej, regionálnej a miestnej úrovni v záujme reforiem, lepšej právnej úpravy a dobrej správy, Špecifický cieľ: 1.1. Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS, kód výzvy: OP EVS DOP-PO1-SC1.1 2019-1.

2. Zákazník je prevádzkovateľom knižnično-informačného systému DAWINCI v rámci Integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja a na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj tohto systému.
3. Predmetom zmluvy je zabezpečenie hostingu a prevádzky serverových častí automatizovaného knižnično-informačného systému DAWINCI na serverovej kapacite poskytovateľa vrátane profesionálneho dohľadu, zálohovania a údržby.
4. Predmetom zmluvy je tiež poskytovanie podpory systému DAWINCI formou konzultácií elektronickými kanálmi, dodávkou aktualizácií systému a jeho častí.
5. Predmetom používateľskej podpory systému, ktorú bude zákazníkovi poskytovateľ poskytovať bezplatne, je záväzok poskytovateľa zabezpečiť plynulú rutinnú prevádzku a ďalší rozvoj (ďalej len „plán úprav a rozvoja knižničného systému“) systému DAWINCI (ďalej len „systém“) nevyhnutnú pre riadne užívanie knižničného systému počas celého obdobia trvania zmluvy.
6. Poskytovateľ sa v rámci programu používateľskej podpory zaväzuje poskytovať:
 - nové verzie systému obsahujúce funkcie, úpravy a rozšírenia zaradené do systému v súlade s plánom úprav a rozvoja systému,
 - diagnostiku, údržbu systému a poradenskú službu pre zabezpečenie plynulosti prevádzky a správnej činnosti všetkých funkcií systému, ktoré boli zákazníkovi dodané,
 - riešenie bežných prevádzkových problémov a nejasností (rady, konzultácie, nastavenia systému na diaľku a podobne) prostredníctvom ticketového systému STRIX
 - odstraňovanie chýb programového vybavenia systému,
 - implementáciu zmien legislatívy Slovenskej republiky, knižničných noriem, štandardov a protokolov do systému.
7. Poskytovateľ služieb v plnej miere garantuje: zachovanie a archiváciu dát klienta, dostupnosť systému 365 dní v roku (min. 97% času, serverový HW a UPS a ich obnovu v čase, energie na prevádzku servera a jeho chladenie, záručný servis, update systému (vždy najnovšia verzia) a zálohovanie údajov a monitoring systému.
8. Poskytovateľ je povinný umožniť výkon finančnej kontroly/audit/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v bode 9 tohto článku a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti „Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela“ z 6.7.2022 medzi TTSK a poskytovateľom, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o NFP a až do 31.12.2028. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v čl. 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami

zákazníka. Poverení zamestnanci Zákazníka vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Efektívna verejná správa prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy a „Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela“ z 6.7.2022 medzi TTSK a poskytovateľom.

9. Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
- a) zástupcovia Zákazníka a nimi poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad pre verejné obstarávanie, Úrad vládneho auditu, Európsky úrad boja proti podvodom (OLAF), Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov Európskej únie,
 - g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
 - h) vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.

Článok III. Definícia pojmov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
- a) **Človekoden alebo MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
 - c) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému Trnavského samosprávneho kraja dodaného v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. 01. 2012, ktorej účelom bolo komplexné zabezpečenie elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja formou dodávky a implementácie integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Zákazníka a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
 - d) **Vada** alebo tiež Defekt je nesúlad medzi skutočným a deklarovaným stavom funkčnosti dodaného modulu alebo funkcie a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Vadou nie je nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Informačného systému, ktorú spôsobil svojím konaním Zákazník, alebo tretie strany, alebo spôsobená v dôsledku legislatívnych zmien.
 - e) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Zákazníka, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 5 (päť) MD.
 - f) **Informačný systém pre správu požiadaviek** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Zákazník evidenciu a

informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

- g) **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila činnosť Zákazníka), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Zákazníka a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- h) **Bežný incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčností, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- i) **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- j) **Nekritický incident** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb.
- k) **Oprávnená osoba Zákazníka:** Ing. Silvia Sameková, samekova.silvia@zupa-tt.sk
- l) **Oprávnená osoba Poskytovateľa:** Mgr. Ján Grman, PhD, grman@svop.sk

Doba platnosti a detaily plnenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu 60 mesiacov.
2. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná doba je 3 mesiace.
3. Výpovedná doba plynie od prvého kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje plánované odstávky serverovej kapacity a hostovaného systému realizovať mimo pracovnej doby zákazníka.
5. V nevyhnutnom prípade je možné odstávku realizovať aj v pracovnej dobe zákazníka. Poskytovateľ má povinnosť zákazníka informovať aspoň 3 pracovné dni vopred s informáciou o dôvodoch mimoriadnej odstávky.
6. V prípade nedostupnosti „vis major“ (vojnový konflikt, lokálne výpadky energií alebo internetového spojenia na infraštruktúre serverovne, mesta alebo krajiny) sa poskytovateľ zaväzuje problém transparentne prezentovať zákazníkovi a spoločne budú hľadať riešenie tak, aby boli minimalizované škody pre obe strany.
7. Za nedostupnosť systému v zmysle tejto zmluvy sa považuje nedostupnosť zapríčinená na strane poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť na strane zákazníka, alebo na trase medzi zákazníkom a poskytovateľom.
8. Problémy v dostupnosti systému je možné ohlásiť nepretržite prostredníctvom systému pre zadávanie požiadaviek STRIX na adrese: strix.svop.eu. V urgentných prípadoch telefonicky v čase 8.00 – 18.30 na číslach 0905 412 681 a 0908 185 087.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
 - a) pri Bežných incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 16 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,

- b) pri Kritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 8 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
 - c) pri Nekritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 5 pracovných dní v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
 - d) pri Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 8 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bezpečnostného incidentu,
10. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Zákazníka incidenty riešiť až do:
- a. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
 - b. zabezpečenia ich neutralizácie, teda dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
- a. Bežný incident najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - b. Kritický incident najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - c. Nekritický incident najneskôr do 30 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - d. Bezpečnostný (kritický) incident najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu.
 - e. Požiadavky na riešenie incidentov je Zákazník povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek v ktorom je úplná evidencia stavu incidentu neustále k dispozícii.

Článok V.

Cena za dodanie predmetu zmluvy a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na **ročnej periodicite** platieb. Prvá fakturácia bude za obdobie 07/2023 až 03/2024. Fakturácia bude realizovaná vždy vopred, na nasledujúce obdobie 12 mesiacov.
2. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene **1 005 € bez DPH** za fakturačné obdobie, sadzba DPH 20%, a teda **1 206 € s DPH fakturačné obdobie**.
3. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že poskytovateľ má právo vždy k výročiu (k 1.4. príslušného roku), navýšiť zmluvnú cenu o výšku inflácie spotrebiteľských cien podľa štatistického úradu SR za predchádzajúci kalendárny rok (tzv. inflačná indexácia ceny).
4. Zmluvná cena je paušálna a pokrýva predmet zmluvy podľa článku I. Zákazník má možnosť v zmysle zmluvy navrhovať úpravy a doplnky systému formou objednávkových služieb. Pre tieto účely sa zmluvné strany dohodli, že hodinová sadzba pre človekohodinu bude 40.00 EUR bez DPH. Objednávkové služby bude poskytovateľ realizovať výhradne na základe objednávky ktorá bude výsledkom konzultácie a ponuky s vyčíslením predmetu, rozsahu, ceny a termínu realizácie služby či úpravy. Po dokončení sa funkcionality stáva bežnou súčasťou produktu prevádzkovo je pokrytá touto servisnou zmluvou.
5. Platby v zmysle tejto zmluvy budú uskutočnené na základe faktúry, ako daňového dokladu. Faktúra bude obsahovať minimálne:
 - a) obchodné meno a sídlo, IČO, DRČ poskytovateľa
 - b) meno, sídlo, IČO zákazníka
 - c) číslo zmluvy
 - d) číslo faktúry

- e) deň odoslania
- f) dátum zdaniteľného plnenia
- g) deň splatnosti faktúry (splatnosť min. 21 dní)
- h) označenie finančného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť
- i) identifikáciu platby
- j) výšku ceny bez dane, sadzbu dane
- k) fakturovanú sumu celkom vrátane DPH
- l) pečiatka a podpis oprávnenej osoby

V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, zákazník je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť doručením opravenej faktúry zákazníkovi.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu štatutárnymi zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy.
2. Meniť alebo dopĺňať text tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné po ich podpísaní obidvoma zmluvnými stranami a ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Pre platnosť dodatkov k tejto zmluve sa vyžaduje dohoda o celom texte.
3. V prípade, ak niektoré ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú písomným dodatkom k tejto zmluve nahradiť neplatné či neúčinné ustanovenie ustanovením platným či účinným znením, ktoré čo najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu ustanovenia neplatného či neúčinného. Do uzavretia takého dodatku platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne riešené touto zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení, ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce zo zmluvných vzťahov tejto zmluvy budú riešiť predovšetkým osobným rokovaním a v prípade, že nedôjde k dohode, budú svoje právne nároky uplatňovať pred príslušným súdom SR v sídle poskytovateľa.
6. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, po 2 vyhotoveniach pre každú zmluvnú stranu.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, nie v tiesni a ani za inak nápadne nevýhodných podmienok, jej obsahu porozumeli a preto ju po jej prečítaní na znak súhlasu s jej znením vlastnoručne podpisujú

V Senici dňa 28. 6. 2023

Zákazník:

Ing. Silvia Sameková
riaditeľka

V Bratislave dňa 29.6.2023

Poskytovateľ:

Mgr. Ján Grman, PhD.
konateľ