

Zmluva o poskytovaní služieb
uzavretá podľa ustanovení Obchodného zákonníka postupom podľa
Zákona o verejnom obstarávaní medzi (ďalej len „**Zmluva**“)

Zmluvné strany:

Poskytovateľ: **MIM, s. r. o.**
Sídlo: **Slnecná 211/1, 010 03 Žilina**
Štatutárny zástupca: **Ing. Ján Staník, PhD, konateľ**
IČO: **36395820**
IČ DPH: **SK2020105450**
DIČ: **2020105450**
Bankové spojenie: **Tatra Banka, a.s., pobočka Žilina**
Číslo účtu: **IBAN: SK84 1100 0000 0026 2015 1546**
ďalej len „**poskytovateľ**“

a

Objednávateľ: **DataCentrum**
Sídlo: **Cintorínska 5, 814 88 Bratislava**
Štatutárny zástupca: **Ing. Mojmír Kollár, riaditeľ**
IČO: **151564**
Bankové spojenie : **Štátna pokladnica**
Číslo účtu: **IBAN: SK40 8180 0000 0070 0009 2437**
ďalej len „**objednávateľ**“

osvedčuje právo konať na základe rozhodnutia ministra financií č. 20/1995 zo dňa 12.12.1995 a na základe zriaďovacej listiny č.5270/1995- skr. z 12.12.1995 je rozpočtovou organizáciou.

1. Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb **PODPORNÝCH ČINNOSTÍ PRE IT SERVICE MANAGEMENT DATACENTRA** v rozsahu a popisu uvedeného v Prílohe č. 1 Zmluvy, Opis predmetu zmluvy.

2. Plnenie predmetu zákazky

Poskytovateľ vykoná činnosti spojené s predmetom zmluvy na vlastnú zodpovednosť, podľa zmluvy, pričom rešpektuje technické špecifikácie a právne predpisy. Poskytovateľ nesmie predmet odovzdať na dodávanie inému subjektu. Objednávateľ sa zaväzuje za službu zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu.

3. Cena a platobné podmienky

Cena je určená na základe cien za človekodni nasledovne:

Rola	Rozsah aktivít (ČD / mesiac)	Rozsah aktivít (ČD / 4 roky)	cena za ČD s DPH	Cena spolu za 4 roky s DPH
ITSM Business analytik-architekt	10	480	786,00	377 280,00
Manažér konfigurácií	8	384	788,40	302 745,60
Administrátor Reportingového systému DataCentra	6	288	787,20	226 713,60
Administrátor systému vizualizácie údajov systému konfiguračného manažmentu	4	192	787,81	151 260,80
Celkom	28	1344		1 058 000,00 €

a teda za štyri roky od účinnosti zmluvy je to celkovo:

Celková cena bez DPH 881 666,67 €
DPH 20% 176 333,33 €
Celková cena spolu s DPH 1 058 000,00 € (slovom: jedenmiliónpäťdesiatosemtisíc €)

a je to cena maximálna. Poskytovateľ si uplatní nárok na úhradu zmluvne dohodnutej ceny za predmet zmluvy podľa skutočne odpracovaných človekodní. Požadovaná služba bude hradená na základe doručených faktúr vystavených poskytovateľom so splatnosťou do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry objednávateľovi, a to mesačne. Výška platby bude vyčíslená v eurách, vrátane príslušnej DPH a to na základe výkazu skutočne odpracovaných človekodní, odsúhlaseným oboma zmluvnými stranami. Výkaz svojim podpisom schvaľuje za DataCentrum vedúci Odboru prevádzky IS. Faktúra musí spĺňať náležitosti daňového dokladu, v zmysle príslušných právnych predpisov a dohodnutých zmluvných podmienok. V prípade, že faktúra nebude spĺňať náležitosti daňového dokladu, prípadne bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ je oprávnený v lehote splatnosti faktúru vrátiť poskytovateľovi na prepracovanie, ktorý vystaví novú faktúru s novou lehotou splatnosti. Cena za službu je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so zákonom NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách a je to cena pevná. DataCentrum nie je platiteľom DPH. DataCentrum bude hradieť predmet zákazky v eurách. Cena je uvedená aj slovom, pri rozdieloch v cene uvedenej číslom a slovom platí cena uvedená slovom.

4. Trvanie poskytovania služieb

Poskytovateľ bude zabezpečovať služby štyri roky od účinnosti zmluvy. Poskytovateľ bez meškania a písomne informuje objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje realizáciu poskytovania služieb. Ak dôjde k zdržaniu termínu plnenia zmluvy, je povinnosťou poskytovateľa preukázať objektívne okolnosti, ktoré viedli k zdržaniu. Zmluva je účinná najskôr deň po jej zverejnení v centrálnom registri zmlúv.

5. Odstúpenie objednávateľa od zmluvy

1. Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť ak:
 - a) bol vo vzťahu k Poskytovateľovi podaný návrh na vyhlásenie konkurzu,
 - b) poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
 - c) na strane Poskytovateľova nastal akýkoľvek prípad nelegálneho zamestnávania,
 - d) v prípade podstatného porušenia povinností poskytovateľa,
 - e) v ďalších prípadoch stanovených touto Zmluvou.
2. Podstatným porušením povinností poskytovateľa je nezahájenie plnenia predmetu zmluvy v prvý deň určeného časového obdobia plnenia zmluvy a neposkytovanie služieb v požadovanom množstve a kvalite. Odstúpenie od Zmluvy sa stáva účinným dňom doručenia takéhoto odstúpenia druhej zmluvnej strane.
3. Poskytnutá služba sa vyúčtuje po odpočte pohľadávok objednávateľa. Objednávateľ je povinný poskytovateľovi predložiť kalkuláciu vzniknutých nákladov ako aj ďalšie náklady spojené s odstúpením od zmluvy. Ak vzniklo objednávateľovi právo na zaplatenie zmluvnej pokuty ešte pred odstúpením od zmluvy, môže požadovať jej zaplatenie len za dobu do odstúpenia od zmluvy. Ak trvá prerušenie dodania viac ako dva dni (vinou poskytovateľa), môže objednávateľ po uplynutí tejto doby od zmluvy odstúpiť a uplatniť si náhradu vzniknutej škody.

6. Odstúpenie poskytovateľa od zmluvy

Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť ak:

1. Je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry v zmysle tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako dva týždne od dátumu splatnosti. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade ak Objednávateľovi určil dodatočnú primeranú lehotu na splnenie jeho záväzkov v zmysle Zmluvy s upozornením, že po uplynutí tejto lehoty od Zmluvy odstúpi.
2. V ďalších prípadoch stanovených touto Zmluvou.

Odstúpenie od zmluvy musí byť objednávateľovi oznámené písomne.

7. Zodpovednosť za škodu

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať s prihliadnutím na okolnosti prípadu všetky opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie. Každá zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť zo záväzkového vzťahu, zodpovedá za škodu spôsobenú druhej strane. Zmluvná strana, ktorá spôsobila škodu druhej zmluvnej strane sa zbaví zodpovednosti, ak preukáže, že škoda bola spôsobená okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú vlastným zavinением počas svojich pracovných postupov alebo pri odstraňovaní väd v rámci zodpovednosti za vady alebo záruky, ako aj škodu spôsobenú tými, ktorých použil na realizáciu služby.

8. Spory z právnych úkonov z realizácie

Prípadné spory budú riešiť zmluvné strany predovšetkým dohodou. Ak pri riešení sporov nedôjde k dohode zmluvných strán, spor bude riešený súdnou cestou.

9. Pravidlá pre subdodávateľov

Pravidlom pre prípadnú zmenu subdodávateľov počas plnenia zmluvy je bezodkladné písomné oznámenie poskytovateľa o zmenách subdodávateľov s identifikáciou nových subdodávateľov a príčinou zmeny. Poskytovateľ služby sa zaväzuje, že počas trvania zmluvy poskytovateľ služby alebo jeho subdodávateľ zabezpečí efektívne plnenie požiadaviek a potrieb DataCentra podľa zmluvy a ich zmena bude možná len v prípade, ak nebude mať nepriaznivý dopad na tieto požiadavky alebo potreby.

10. Závěrečné ustanovenia

Platnosť a účinnosť tejto Zmluvy zaniká:

- a) dohodou, podpísanou oboma zmluvnými stranami,
- b) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- c) odstúpením jednej zo zmluvných strán v zmysle tejto Zmluvy.

Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v centrálnom registri zmlúv. Zmluvu je možné meniť alebo doplniť iba dodatkom k tejto zmluve, písomnou formou, uzavretou oprávnenými zástupcami zmluvných strán. Zmluva je vyhotovená v piatich prvopisoch z toho tri pre DataCentrum.

V Bratislave dňa:

V Žiline dňa:

Za Objednávateľa:

Za poskytovateľa:

Ing Mojmír Kollár
Riaditeľ

Ing. Ján Staník, PhD
Konateľ

Príloha č. 1. - OPIS PREDMETU ZMLUVY PODPORNÉ ČINNOSTI PRE IT SERVICE MANAGEMENT DATACENTRA

Slovník pojmov

BI	Business Intelligence
BPM	Business Process Management
CI, KP	Configuration Item - Konfiguračná položka
CMS	Configuration Management System
CMDB	Configuration Management Data Base
DC	DataCentrum
DWH	Data Warehouse
HP SM	HP Service Manager
HP OMU	HP Operations Manager for Unix
IdM	Identity Management
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management

ITSM nástroje DC

Množina podporných softvérových a hardvérových nástrojov pre riadenie podpory prevádzky IT služieb DataCentra. Na účely súťažných podkladov je táto množina daná minimálne nasledovnými ITSM nástrojmi DataCentra: HP SM, HP OMU, SAP SM,

Reportingový systém DataCentra

Množina softvérových a hardvérových nástrojov pre realizáciu ITSM a aplikačného reportingu na účely riadenia podpory prevádzky IS a aplikačného reportingu vybraných kľúčových IS v oblasti riadenia verejných financií. Na účely tohto dokumentu je táto množina daná nasledovnými nástrojmi: SAP BOBj, SAP BOBj DS, SAP PI, BI Vertica, DB SQL Anywhere(Sybase) DB MS SQL, DB ORACLE

SAP BOBj SAP Business Objects - BI nástroj, ktorý zahŕňa nasledovné komponenty: WEBI Rich Client, BI LaunchPad, BI CMC, Information Design Tool.

SAP BOBj DS SAP Business Objects Data Services

SAP SM SAP Solution Manager – základný nástroj na manažment SAP prostredia a ITSM podpory SAP prostredia.

SOAP Simple Object Access Protocol

SD Service Desk

SLA Service Level Agreement - dohoda o úrovni poskytovaných služieb.

VCMS Systém Vizualizácie CMS DataCentra

WS Web Service

Predmet a popis požadovaných služieb

- ITSM Business analytik - architekt**, ktorý bude vykonávať procesnú a technickú podporu prevádzky a používateľskej podpory IS prevádzkovaných v DataCentre v oblasti prevádzkových ITSM procesov a ITSM podporných softvérových nástrojov v DataCentre a Ministerstve financií SR, analýzu prevádzkových reportov a návrh optimalizačných opatrení, kontrolu a verifikáciu aktualizácie dokumentácie prevádzkovej a procesnej dokumentácie podporných softvérových nástrojov DataCentra, posudzovanie a prerokovanie požiadaviek na zmenu systémov a procesov s dotknutými stranami (vlastníkmi procesov, vlastníkmi systémov, pracovníkmi podpory, kľúčovými používateľmi atď.).
- Manažér konfigurácií**, ktorý bude vykonávať procesnú podporu prevádzky systému service deskového nástroja v DataCentre v oblasti manažmentu konfigurácií a jeho aplikácie v konfiguračnej databáze (ďalej CMDB), posudzovanie vplyvov zmien v service deskovom nástroji na štruktúru údajov v CMDB, vykonávať analýzu vzťahov a položiek (CI), návrh opatrení na zvyšovanie kvality dát v CMDB vo vzťahu k prevádzkovaným IS v DataCentre, návrh optimalizačných opatrení, kontrolu a verifikáciu aktualizácie dokumentácie k CMDB service deskového nástroja.
- Administrátor reportingového systému DataCentra**, v rámci ktorého budú vykonávané aktivity v oblasti prevádzky a správy reportingového systému DataCentra (profylaktika, údržba, patchovanie, upgrady), analýzy reportov o prevádzke IT služieb DataCentra, ako aj spracovanie nových resp. úpravy existujúcich podľa požiadaviek zákazníkov DataCentra.
- Administrátor systému vizualizácie údajov systému konfiguračného DataCentra**, v rámci ktorého budú vykonávané aktivity v oblasti prevádzky a správy systému vizualizácie údajov systému konfiguračného manažmentu (profylaktika, údržba, patchovanie, upgrady), spracovanie nových resp. úpravy existujúcich podľa požiadaviek zákazníkov DataCentra.

Cieľom uvedených aktivít je zabezpečenie efektívnej podpory prevádzky a používateľov IS prevádzkovaných v DataCentre s maximálnym využívaním softvérových nástrojov v oblasti ITSM, ako aj procesov podpory a prevádzky IT služieb v súlade so štandardami (ISO 20 000, ITIL/ITSM) a potrebami DataCentra.

Popis plánovaných aktivít jednotlivých rolí

V rámci poskytovania služieb sú požadované nasledujúce aktivity pre uvažované role:

1. Aktivity role **ITSM Business analytika-architekta**:

- a) Vykonávanie procesnej podpory prevádzky a používateľskej podpory IS prevádzkovaných v DataCentre v súlade s najlepšimi skúsenosťami (best practices) v oblasti riadenia IT služieb ITIL/ITSM a ISO/IEC 20 000.
- b) Vykonávanie analýzy prevádzkových reportov
- c) Identifikácia nesúladu vo vykonávaní procesov a navrhovanie opatrení k ich odstráneniu.
- d) Vykonávanie pravidelných hodnotení dosiahnutej úrovne služieb DataCentra.
- e) Konzultačná podpora pri nastavovaní parametrov úrovni služieb.
- f) Aktívna účasť pri príprave a nasadzovaní nových IT služieb v DataCentre.
- g) Konzultačná podpora pri integrácii ITSM nástrojov DataCentra na nástroje tretích strán resp. zákazníkov DataCentra.
- h) Konzultačná podpora pri zaškoľovaní tímov podpory DataCentra v súvislosti s nasadením nových služieb resp. nových ITSM nástrojov DataCentra.
- i) Zosúladzovanie implementácie procesov v ITSM nástrojoch DataCentra so štandardami (ISO 20 000, ITIL/ITSM) a potrebami DataCentra.
- j) Konzultačná podpora pri spracovaní prevádzkovej dokumentácie pri nasadení nových IT služieb v DataCentre.
- k) Konzultačná podpora pri realizácii organizačných opatrení vyplývajúcich z procesných zmien a pri nasadení nových IT služieb v DataCentre.
- l) Identifikácia a návrh zmien v ITSM nástrojoch DC v súlade s požiadavkami používateľov (interných a externých).
- m) Identifikácia a návrh ITSM nástrojov DataCentra v súlade s požiadavkami používateľov (interných a externých).
- n) Schvaľovanie nasadenia ITSM nástrojov DataCentra v súlade s požiadavkami na vzájomnú kompatibilitu a stratégiu.
- o) Posudzovanie vplyvov zmien v ITSM nástrojoch na procesy riadenia IT služieb v DataCentre a Ministerstve financií SR.
- p) Posudzovanie a prerokovávanie požiadaviek na zmeny v ITSM nástrojoch DataCentra s dotknutými stranami (vlastníkmi procesov, vlastníkmi systémov, prac. podpory, kľúčovými používateľmi atď.).
- q) Účasť a podpora pri testovaní úprav v ITSM nástrojoch DataCentra .
- r) Schvaľovanie realizácie úprav v ITSM nástrojoch DataCentra.
- s) Verifikácia realizácie úprav v ITSM nástrojoch rojoch DataCentra..
- t) Identifikácia dopadov zmien v ITSM nástrojoch DataCentra na existujúcu procesnú a prevádzkovú dokumentáciu a zabezpečenie jej aktuálnosti.
- u) Kontrola úplnosti dokumentácie ITSM nástrojov DataCentra v súlade s realizovanými zmenami a internými riadiacimi aktmi (dokumentácia riadenia kvality).

Rola	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/mesiac)	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/4 roky)
ITSM Business analytik-architekt	10	480

2. Aktivity role **Manažéra konfigurácií:**

- a) Zabezpečenie konzistencie údajov v konfiguračnej databáze (CMDB) service deskového nástroja.
- b) Návrh štruktúry CMDB v service deskovom nástroji (objekty, väzby, atribúty)
- c) Návrh obsahu a biznis pravidiel nových atribútov konfiguračných položiek s ohľadom na ich využitie v ďalších ITSM procesoch.
- d) Posudzovanie vplyvov zmien v service deskovom nástroji na štruktúru údajov v CMDB.
- e) Schvaľovanie realizácie úprav CMDB v service deskovom nástroji.
- f) Verifikácia realizácie úprav CMDB v service deskovom nástroji.
- g) Vykonávanie pravidelných auditov kvality a úplnosti dát v CMDB.
- h) Vykonávanie analýzy vzťahov a položiek (CI).
- i) Návrh opatrení na zvyšovanie kvality dát v CMDB vo vzťahu k prevádzkovaným IS v DataCentre.
- j) Analýza objektov a vzťahov CMDB v service deskovom nástroji na účely poskytovania prevádzkových a konfiguračných údajov pre potreby riadenia prevádzky a rozvoja IS prevádzkovaných v DataCentre.
- k) Konzultačná a metodická podpora knihovníkov pri aktualizácii konfiguračných položiek CMDB.
- l) Konzultačná podpora DataCentra a dodávateľov IS a IT pri nasadzovaní nových komponentov IT služieb

(nové HW, SW) pre zabezpečenie integrity a aktuálnosti CMDB.

Rola	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/mesiac)	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/4 roky)
Manažér konfigurácií	8	384

3. Aktivity role **Administrátora Reportingového systému DataCentra:**

- a) Zabezpečenie prevádzky a správy Reportingového systému DataCentra postaveného na komponentoch BI riešenia SAP Business Objects (SAP BOBj).
- b) Vykonávanie pravidelnej profylaktiky Reportingového systému DataCentra.
- c) Kontrola pravidelných úloh (jobov), riešenie potenciálnych incidentov spojených s generovaním resp. doručovaním reportov o službách DataCentra.
- d) Kontrola a profylaktika integračných prvkov a integračných rozhraní Reportingového systému DataCentra.
- e) Nasadzovanie bezpečnostných záplat (patchovanie), aktualizácia bezpečnostných certifikátov, pre komponenty Reportingového systému DataCentra.
- f) Sledovanie a vykonávanie potrebných upgradov komponentov Reportingového systému DataCentra.
- g) Analýza reportov o prevádzke IT služieb DataCentra z pohľadu úplnosti a správnosti údajov.
- h) Spracovanie nových resp. úpravy existujúcich aplikačných reportov informačných systémov prevádzkovaných v DataCentre podľa požiadaviek zákazníkov a biznis vlastníkov IS.
- i) Spracovanie a aktualizácia reportov z ITSM nástrojov pre potreby riadenia IT služieb DataCentra podľa požiadaviek zákazníkov.
- j) Pravidelná analýza bezpečnostných varovaní vydávaných NBÚ a CSIRT pre všetky komponenty Reportingového systému DataCentra, návrh a realizácia prípadných nápravných opatrení, nahlasovanie a riešenie prípadných bezpečnostných incidentov.

Rola	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/mesiac)	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/4 roky)
Administrátor Reportingového systému DataCentra	6	288

4. Aktivity role **Administrátor systému vizualizácie** údajov systému konfiguračného manažmentu (ďalej len VCMS) DataCentra:
- a) Zabezpečenie prevádzky a správy systému VCMS DataCentra postavenom na komponentoch Graphlytic a Neo4j.
 - b) Vykonávanie pravidelnej profylaktiky systému VCMS DataCentra.
 - c) Kontrola pravidelných úloh (jobov), riešenie potenciálnych incidentov spojených s generovaním resp. doručovaním aktualizovaných údajov do a zo systému VCMS DataCentra.
 - d) Kontrola a profylaktika integračných prvkov a integračných rozhraní systému VCMS DataCentra.
 - e) Pravidelná analýza bezpečnostných varovaní vydávaných NBÚ a CSIRT pre všetky komponenty systému VCMS, návrh a realizácia prípadných nápravných opatrení, nahlásovanie a riešenie prípadných bezpečnostných incidentov.
 - f) Nasadzovanie bezpečnostných záplat (patchovanie), aktualizácia bezpečnostných certifikátov, pre komponenty systému VCMS DataCentra.
 - g) Sledovanie a vykonávanie potrebných upgradov komponentov systému VCMS.
 - h) Analýza výstupov z vizualizácií z pohľadu úplnosti a správnosti údajov.
 - i) Spracovanie nových resp. úpravy existujúcich funkčností systému VCMS pre potreby riadenia prevádzky a systémov prevádzkovaných v DataCentre podľa požiadaviek zákazníkov a biznis vlastníkov IS.
 - h) Analýza dát, návrh a aplikácia nových modelovacích vzorov pre zabezpečenie kvality dát systému konfiguračného manažmentu a ich využitia pre účely efektívneho výkonu procesov incident manažmentu, change manažmentu a systému správy softvérových a hardvérových aktív.

Rola	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/mesiac)	Požadovaný rozsah aktivít (ČD/4 roky)
Administrátor systému vizualizácie údajov systému konfiguračného manažmentu	4	192

V Bratislave dňa:

V Žiline dňa:

Za Objednávateľa:

Za poskytovateľa:

Ing Mojmir Kollar
Riaditel'

Ing. Jan Stanik, PhD
Konatel'