

# ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU (SERVISNÁ ZMLUVA)

Č. Z-HM/020-2023/112

medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ: Hydromeliorácie, štátny podnik  
Sídlo: Vrakunská 29, 825 63 Bratislava  
IČO: 35 860 839  
DIČ: 2021730073  
IČ DPH: SK2021730073  
Zastúpený: Mgr. Juraj Šustek, poverený výkonom funkcie riaditeľa  
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.  
IBAN: SK10 0900 0000 0051 2430 3698

(ďalej len „Objednávateľ“)

Dodávateľ: ESPRIT spol. s. r. o.  
Sídlo: Pletiariska 2, 969 01 Banská Štiavnica  
IČO: 31 563 538  
IČ DPH: SK2020478119  
Zastúpený: Mgr. Dušan Kočický, PhD., generálny riaditeľ a konateľ  
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a. s.,  
IBAN: SK87 0200 0000 0002 6914 9422

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej len „zmluvné strany“)

## Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 odst. 1 zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), dohodli, že sa ich záväzkový vzťah bude riadiť týmto zákonom a uzatvárajú podľa § 269 odst. 2 Obchodného zákonníka túto Zmluvu o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému (servisná zmluva) (ďalej len „zmluva“).

## Článok II. ZÁKLADNÉ POJMY

- 1) Na účely tejto zmluvy sa rozumie:
  - a) Informačný systém - systém pre uchovávanie, spracovanie a vyhodnocovanie informácií.
  - b) Kontaktné miesto – kontaktné miesto Poskytovateľa, na ktorom sú ohlasované Požiadavky.
  - c) Oprávnená osoba Objednávateľa - osoba Objednávateľa, ktorá je oprávnená

- žadávať Požiadavky a potvrdzovať riešenia uzatvorených požiadaviek.
- d) Poverená osoba Objednávateľa – osoba Objednávateľa, ktorá je poverená mesačným schvaľovaním plnení riešení Požiadaviek za Objednávateľa.
  - e) Doba prevzatia požiadavky - čas, ktorý uplynie od nahlásenia Požiadavky do potvrdenia jej prijatia.
  - f) Doba zahájenia riešenia - čas, ktorý uplynie od prevzatia Požiadavky do okamihu, kedy Riešiteľ zahájí riešenie.
  - g) Pracovný deň - pondelok až piatok, pokiaľ nie je takýto deň štátom uznávaným sviatkom alebo dňom pracovného voľna.
  - h) Požiadavka - žiadosť Objednávateľa o systémovú podporu podľa tejto Zmluvy
  - i) Incident - udalosť spôsobujúca odchýlku od očakávanej funkcie Informačného systému.
  - j) Priorita incidentu - závažnosť Incidentu podľa klasifikácie Oprávnenej osoby Objednávateľa
  - k) Vzdialené pripojenie - pripojenie do systému Objednávateľa pomocou dátovej linky, na ktorej je vytvorené dočasné alebo trvalé spojenie
  - l) Servisná požiadavka - prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na riešenie Incidentu
  - m) Konzultačná požiadavka - prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa o konzultáciu
  - n) Rozvojová požiadavka - prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na realizáciu práce či služby týkajúcej sa Informačného systému, ktorá nie je vyvolaná Incidentom.
  - o) Riešiteľ - pracovník Poskytovateľa podieľajúci sa na riešení Požiadaviek.
  - p) Človekodenň - práca Riešiteľa v rozsahu 1 Pracovného dňa.
  - q) Človekohodina - práca Riešiteľa v rozsahu 1 hodiny.

### **Článok III. PREDMET ZMLUVY**

- 1) Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa Vykonávanie a zabezpečovanie služieb servisnej podpory úprav, údržby a rozvoja Informačného systému Hydromeliorácie (ďalej IS HMSP) na obdobie 12 mesiacov od účinnosti zmluvy v nasledovnom rozsahu:
  - Sprístupnenie Helpdesk-u pre nahlásovanie a evidenciu všetkých väd IS HMSP.
  - Poskytovanie služby servisnej podpory IS HMSP odbornými zamestnancami počas pracovných dní. V týždni od pondelka do piatka, 8 hodín denne, v čase od 8:00 do 16:00 hod. v Slovenskej republike.
- 2) Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť za poskytnutú servisnú podporu cenu podľa čl. VII tejto zmluvy.

### **Článok IV. Miesto plnenia**

- 1) Miestom plnenia predmetu zmluvy je sídlo Objednávateľa.

### **Článok V. Platnosť zmluvy a termíny plnenia**

- 1) Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 12 mesiacov od účinnosti zmluvy.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet plnenia po dobu účinnosti tejto zmluvy.

## **Článok VI. Spôsob plnenia**

- 1) Podporu môžu vyžiadať Oprávnené osoby uvedené v Prílohe č. 2.
- 2) Oprávnené osoby Objednávateľa kontaktujú cez Helpdesk, alebo elektronicky (email).
- 3) Pri hlásení Požiadavky musia Oprávnené osoby poskytnúť Kontaktnému miestu tieto informácie:
  - a) Pri hlásení požiadavky telefonickou formou poskytnú Oprávnené osoby na vyžiadanie nasledujúce informácie:
    - Názov Objednávateľa
    - Svoje meno a kontaktné informácie
    - Stručný a podrobný popis Požiadavky
  - b) Pri hlásení Požiadavky emailovou formou mail musí obsahovať vyššie uvedené údaje.
- 4) Požiadavky pracovník Objednávateľa rieši v poradí ich priority a dojednaných metrík. Počas doby riešenia Servisnej požiadavky kategórie A môže byť v nevyhnutnom prípade, ak nie je možné zabezpečiť riešenie Servisnej požiadavky kategórie A iným spôsobom, pozastavené zahájenie riešenia ostatných Servisných požiadaviek. V takomto prípade pracovník Poskytovateľa túto skutočnosť bezodkladne nahlási Objednávateľovi. Odsúhlasenie ohláseného postupu, resp. zmenu v poradí riešenia Požiadavky je oprávnená stanoviť Oprávnená osoba Objednávateľa pred zahájením prác na riešení Požiadavky, ktorej sa toto týka.
- 5) Požiadavku prijme pracovník Kontaktného miesta, Objednávateľovi potvrdí jej príjem pomocou elektronickej pošty a založí požiadavku zodpovedajúcu typu (Servisná, Konzultačná). Požiadavka je zaznamenaná do databáze kontaktného systému a obdrží jednoznačné identifikačné číslo (ID).
- 6) Požiadavka je v rámci Kontaktného miesta odovzdaná Riešiteľovi, ten kontaktuje Objednávateľa a zahajuje riešenie požiadavky, popr. upresní údaje pre zahájenie riešenia servisnej alebo konzultačnej požiadavky.
- 7) Riešiteľ o vyriešení Požiadavky informuje Objednávateľa formou elektronickej pošty.
- 8) Požiadavka je považovaná za uzatvorenú, ak Poverený zástupca Objednávateľa označí Požiadavku za vyriešenú alebo nie je zo strany Objednávateľa žiadny kontakt po dobu viac než 10 Pracovných dní od posledného kontaktu.
- 9) Vykonanie požiadaviek bude písomne potvrdené na základe mesačného prehľadu uzatvorených Požiadaviek, predloženého Poskytovateľom Poverenej osobe.

## **Článok VII. Cena plnenia**

- 1) Cena predmetu plnenia bola zmluvnými stranami dohodnutá vo výške **64 500,00 € bez DPH** za 12 mesiacov.

Názov	m.j.	množstvo	Cena za m.j. bez DPH	Cena spolu bez DPH	DPH 20%	Cena spolu s DPH
Paušálne služby	mesiac	12	4200 €/mesiac	50 400	840	60 480
Služby rozvojovej podpory a legislatívnej podpory	man-day	50	282 €/man-day	14 100	56,40	16 920

- 2) Všetky ceny uvádzané v tejto zmluve a všetkých prílohách sú bez dane z pridanej hodnoty.

### **Článok VIII. Platobné podmienky**

- 1) Faktúra bude vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi do 15 dní po skončení mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala. Súčasťou faktúry bude písomne potvrdený mesačný prehľad Požiadaviek Poverenou osobou Objednávateľa podľa článku VI, bod 9, ktorý bude obsahovať prehľad všetkých Požiadaviek, ktoré boli uzatvorené v danom mesiaci.
- 2) Zúčtovací dátum fakturácie týchto služieb bude vždy posledný deň daného mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala.
- 3) Splatnosť faktúr zjednali zmluvné strany na 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 4) Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve. Za správne vyhotovenie faktúry podľa tejto Zmluvy zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 5) V prípade ak faktúra nebude mať náležitosti podľa tejto Zmluvy alebo bude obsahovať nesprávne údaje, Objednávateľ ju vráti Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie s odôvodnením, že vo faktúre sú chýbajúce náležitosti alebo nesprávne údaje. V takomto prípade nie je Objednávateľ povinný faktúru uhradiť v určenej lehote splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 6) Faktúra sa považuje za uhradenú v celom rozsahu dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre.

### **Článok IX Práva a povinnosti zmluvných strán**

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov z tejto zmluvy.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú za každých okolností zachovávať mlčanlivosť, teda neoznamiť, nesprístupniť, nevyužiť pre seba alebo iného, úmyselne alebo aj z nedbanlivosti dôverné informácie. Za dôverné informácie sú považované:
  - a. informácie tvoriace obchodné tajomstvo. V zmysle tejto zmluvy je to ochrana všetkých podkladov resp. akýchkoľvek informácií, ktoré boli odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ktoré získa druhá strana v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy a jej dodatkov. Tieto informácie môžu byť použité výhradne pre účely stanovené touto zmluvou (ďalej iba „obchodné tajomstvo“).
  - b. akékoľvek osobné údaje, ku ktorým získa Prijemca na základe Spolupráce prístup. Za osobné údaje sa považujú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná

fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

- 3) Všetky osobné údaje, dôverné informácie a skutočnosti týkajúce sa obchodného tajomstva sa považujú za dôverné, alebo chránené bez ohľadu na ich skutočnú alebo potenciálnu materiálnu či nemateriálnu hodnotu, nakoľko zmluvné strany majú záujem na zachovaní tajnosti týchto informácií.
- 4) Porušením dôverných informácií a obchodného tajomstva podľa § 51 Obchodného zákonníka vzniká druhej zmluvnej strane právo použiť všetky právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži.
- 5) Zmluvná strana sa zaväzuje dodržať mlčanlivosť o skutočnostiach tvoriacich dôverné informácie po dobu platnosti tejto zmluvy a minimálne ďalších päť rokov po jej ukončení.
- 6) Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov upravujúcich nakladanie s informáciami, ktoré budú alebo môžu byť poskytnuté na základe tejto zmluvy .
- 7) Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že nič z toho, čo sa v súvislosti s touto zmluvou dozvedeli alebo ešte len dozvedia, nepoužijú v rozpore so záujmami druhej zmluvnej strany.
- 8) Pracovníci oboch zmluvných strán, ako i iné nimi poverené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť a nezverejňovať dáta a informácie o skutočnostiach majúcich povahu dôverných informácií, osobného, služobného, či obchodného tajomstva osôb, o ktorých sa dozvedeli pri plnení úloh vyplývajúcich z tejto zmluvy. Táto povinnosť mlčanlivosti platí ešte po dobu 5 rokov od ukončenia platnosti tejto zmluvy.
- 9) Práva a povinnosti Poskytovateľa:
  - a. Poskytovateľ bude vykonávať činnosti podľa tejto zmluvy v profesionálnej kvalite.
  - b. Poskytovateľ zaistí potrebný počet pracovníkov s kvalifikáciou potrebnou pre realizáciu predmetu plnenia.
  - c. Poskytovateľ bude predkladať k podpisu Poverenej osobe Objednávateľa každý mesiac zoznam vykonaných a uzatvorených Požiadaviek.
- 10) Práva a povinnosti Objednávateľa:
  - a. Objednávateľ určí Oprávnené resp. Poverené osoby, ktoré budú oprávnené objednávať resp. schvaľovať služby podľa bodu 1) čl. III. tejto zmluvy.
  - b. Objednávateľ zaistí potrebné informácie pre riešenie problémov, prístupy a príslušné systémové oprávnenia k technickým prostriedkom, na ktorých bude poskytovaná podpora.
  - c. Objednávateľ je povinný zaistiť súčinnosť s tretími stranami, ktorých zariadenia a systémy môžu súvisieť s riešením problémov.
  - d. Objednávateľ je povinný zaistiť zálohy systémov.
  - e. Objednávateľ môže byť požiadaný o vykonanie činností k vymedzeniu problému tak, ako bolo navrhnuté Poskytovateľom. Činnosti k vymedzeniu problému môžu zahŕňať sledovanie siete, zachytenie chybových hlásení a zhromažďovanie informácií o konfigurácii. Objednávateľ môže byť tiež požiadaný o vykonanie činností vedúcich k riešeniu problémov, čo zahŕňa zmenu konfigurácie produktov, inštaláciu nových verzií softwaru alebo nových komponentov či modifikácií procesov.
  - f. Objednávateľ je zodpovedný za zavedenie postupov nevyhnutných pre

zabezpečenie integrity a bezpečnosti softwaru a dát proti neautorizovanému prístupu a pre rekonštrukciu súborov stratených alebo zmenených v dôsledku závažných porúch.

- g. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť a vytvoriť Poskytovateľovi zodpovedajúce pracovné podmienky pre realizáciu predmetu plnenia, a to v rozsahu špecifikovanom týmto článkom zmluvy. V tejto súvislosti Objednávateľ prehlasuje, že je uzrozumený s tým, že dodržanie termínov pre poskytnutie vecného plnenia Poskytovateľom závisí i na riadnom a včasnom plnení povinností stanovených touto zmluvou pre Objednávateľa.

## **Článok X. Riešenie sporov**

- 1) Zmluvné strany musia vždy usilovať o mimosúdne riešenie sporov zmluvy. Pokiaľ nebolo dosiahnuté zmierovacie urovnanie sporu ani do 40 Pracovných dní po jeho prvom oznámení druhej strane, je ktorákoľvek zo zmluvných strán, oprávnená obrátiť sa so svojim nárokom k príslušnému súdu.

## **Článok XI Spôsob ukončenia zmluvy**

- 1) Táto Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - b) vyčerpaním maximálnej ceny za Služby,
  - c) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - d) písomným odstúpením od Zmluvy,
  - e) písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu.
- 2) Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak:
- a) je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená jeho reštrukturalizácia, alebo došlo k zamietnutiu návrhu na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku,
  - b) je Poskytovateľ v likvidácii,
  - c) je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb alebo ich časti trvajúce dlhšie ako 20 dní, omeškanie s plnením iných povinností podľa Zmluvy trvajúce dlhšie ako 30 dní, iné porušenie takého charakteru, pri ktorom je možné rozumne predpokladať, s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplýva z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že po ňom nebude mať Objednávateľ záujem na ďalšom plnení Zmluvy.
- 3) Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa Objednávateľ opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry alebo v prípade iného podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, kde platí, že takýmto porušením je porušenie, o ktorom to určuje Zmluva alebo pri ktorom je možné rozumne predpokladať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplýva z jej obsahu, alebo z okolností za ktorých bola Zmluva uzavretá, že po ňom nebude mať Poskytovateľ záujem na ďalšom plnení Zmluvy.
- 4) Odstúpiť od tejto Zmluvy je možné tiež z dôvodov stanovených v zákone. V prípade ak nastanú dôvody pre odstúpenie niektorej zo Zmluvných strán podľa tohto bodu Zmluvy, na odstúpenie sa použije odsek 5) tohto článku Zmluvy primerane, ak zákon neustanovuje pre taký prípad iný postup.

- 5) V prípade ak nastane niektorá zo skutočností uvedených v odseku 2) tohto článku Zmluvy, alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu Zmluvy Objednávateľom podľa odseku 3) tohto článku Zmluvy je príslušná Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, čo sa dozvedela o takom porušení povinnosti druhej Zmluvnej strany, alebo o vzniku takej skutočnosti zakladajúcej jej právo na odstúpenie od tejto Zmluvy, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. V oznámení o odstúpení musí byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od Zmluvy odstupuje a musí byť riadne doručené druhej Zmluvnej strane. Zmluva doručením oznámenia o odstúpení podľa tohto bodu Zmluvy zaniká v celom rozsahu.

## **Článok XII**

### **Záverečné ustanovenia**

- 1) Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a opačnej strane doručené buď osobne, alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú na titulnej stránke tejto zmluvy, ak nebude stanovené, alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 2) Táto Zmluva, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 3) Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody oboch zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán, pričom každá zo zmluvných strán sa zaväzuje spravodlivo zväziť návrhy druhej zmluvnej strany.
- 4) Ak sa zistí, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú neplatné alebo neúčinné, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Ak je to nevyhnutné pre riadnu realizáciu Zmluvy, zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne začať rokovania a následne uzavrieť dodatok k zmluve, ktorým bude nahradené neplatné alebo neúčinné ustanovenie takým ustanovením, ktoré je svojím obsahom a účelom najbližšie neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu.
- 5) Pokiaľ v zmluve nebolo dohodnuté niečo iné, vzájomné vzťahy zmluvných strán sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 6) Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán, pričom Objednávateľ obdrží dve a Poskytovateľ dve vyhotovenia.
- 7) Obe zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu pred jej podpísaním prečítali, že bola uzavretá slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.
- 8) Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
  - Príloha č. 1 – Opis požadovaných služieb
  - Príloha č. 2 - Zoznam oprávnených osôb

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa

Za poskytovateľa

.....

.....

Mgr. Juraj Šustek  
poverený výkonom funkcie riaditeľa

Mgr. Dušan Kočický, PhD.,  
generálny riaditeľ, konateľ

## Príloha č.1 – Opis požadovaných služieb:

1. Pri odstraňovaní hlásených vád a incidentov sa požaduje dodržiavať nasledovné časy plnenia:

Kategória	Popis	Požadovaná doba odozvy od nahlásenia	Požadované odstránenie od nahlásenia
Vada kategórie A	IS nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS	do 2 hodín	do 24 hodín
Vada kategórie B	Funkčnosť IS je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku. Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňujú používať časť systému, alebo spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.	do 8 hodín	do 48 hodín
Vada kategórie C	Ostatné drobné vady IS, ktoré nespádajú do kategórie vád A a B	do 24 hodín	do 72 hodín

Základné časové pokrytie používania IS HMSP Obstarávateľa je od 6.00 do 18:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.

**Nahlásenie** je zaevidovanie vady na Helpdesk poskytovateľa.

**Požadovaná doba odozvy** je čas medzi nahlásením vady obstarávateľom na Helpdesk a jeho prevzatím na riešenie.

**Požadované odstránenie** je čas medzi nahlásením vady Obstarávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba požadovaného odstránenia od nahlásenia vady Obstarávateľom sa počíta počas celého pracovného dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.

**Spol'ahliivosť** je maximálny počet vád za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spol'ahliivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady. Duplicitné alebo technicky súvisiace vady sú považované ako jedna vada.

2. Telefonické poradenstvo je poskytované počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hod, ktoré zahŕňa konzultácie pri riešení incidentov a problémov IS HMSP, identifikáciu a hľadanie riešenia pri odstraňovaní vád a poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní IS.



3. Možnosť získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie IS HMSP (upgrade) v rozsahu licencie vrátane administrátorskej podpory pri aktualizácii (upgrade) systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy), a to do 1 mesiaca od vydania a oficiálnej distribúcie počas platnosti zmluvy.
4. Aktualizácia (upgrade) IS HMSP pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov zabezpečiť do 3 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie.
5. Aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri upgrade IS HMSP. Do jedného mesiaca od ukončenia činnosti upgrade. Aktualizácia dokumentácie alebo jej nové vypracovanie tak, aby bola zaistená jej aktuálnosť:
  - (1) Aplikačná príručka
  - (2) Používateľská príručka
  - (3) Inštalčná príručka a pokyny na inštaláciu (úvodnú/opakovanú)
  - (4) Konfiguračná príručka a pokyny pre diagnostiku
  - (5) Integrovaná príručka
  - (6) Prevádzkový opis a pokyny pre servis a údržbu
  - (7) Pokyny pre obnovu v prípade výpadku alebo havárie (Havarijný plán)
  - (8) Bezpečnostný projekt.
6. Architektonické, systémové a užívateľské konzultácie k pripravovaným novým verziám (upgrade) IS HMSP v čase do jedného mesiaca pred ich plánovaným nasadením.
7. Poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní IS HMSP, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou IS HMSP priebežne počas celej doby zmluvy.
8. Priame telefonické konzultácie určených osôb Obstarávateľa s personálom podpory Dodávateľa priebežne počas celej doby zmluvy v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.
9. Analýza a odstránenie havarijných stavov serverových pracovísk IS HMSP a príslušných integračných rozhraní na spolupracujúce systémy Obstarávateľa a odstraňovanie havarijných a nefunkčných stavov IS HMSP, ktoré nie sú spôsobené chybou v programovom kóde (dátová nekonzistencia, spolupráca s operačnými/ databázovými systémami, integračnými platformami a pod.). Termín do 3 pracovných dní od odstránenia vady, ktorá vznikla na strane Obstarávateľa.
10. Reinštalácie komponentov IS HMSP podľa požiadaviek Obstarávateľa. Termíny do 3. pracovných dní od zadania požiadavky do Help Desku.
11. Zaškolenie na pracovisku Objednávateľa po zásahu podpory, reinštalácii IS HMSP, alebo nutného operačného, databázového alebo iného systému. Termín do 3 pracovných dní.
12. Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring).

### **Dostupnosť systému**

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenie sú prístupné v okamihu jej potreby.

Do výpočtu nedostupnosti sa nezapočítava:

- čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného ISVS,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Obstarávateľa,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami tretích strán vylučujúcimi zodpovednosť.

### **Rozdelenie podpory**

Služby servisnej podpory budú rozdelené na jednotlivé celky nasledovne:

1. **Paušálne služby:** Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušálna fakturácia na mesačnej báze v čase trvania zmluvy)

2. **Objednávkové služby:** Služby rozvojovej podpory a legislatívnej podpory – tieto služby budú realizované na základe samostatne objednaných úkonov (objednávka). Objednávkové služby budú fakturované podľa schválenej cenovej kalkulácie Poskytovateľa a Obstarávateľom.

Služby systémovej podpory:

- a) riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní systému, vrátane vykonania zásahu a odstraňovania väd softvéru a vybavovanie reklamácií,
- b) zaistenie prevádzkyschopnosti systému,
- c) poskytovanie nových verzií systému – upgrade prednostne formou elektronického plnenia,
- d) odovzdávanie patchov a hotpatchov formou elektronického plnenia,
- e) odovzdávanie informácií o nových verziách softvéru formou elektronického plnenia,
- f) poskytovanie podpory na aktuálnu verziu,
- g) rady ku správne a efektívne prevádzkovaniu formou poradenstva s využitím všetkých dostupných komunikačných prostriedkov /prostredníctvom telefónu, faxu, elektronickej pošty, internetu/ v rámci hotline pohotovosti každý pracovný deň v čase medzi 8:00 – 16:00,
- h) technologický upgrade softvéru - zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných externých produktov, podpora štandardov a štandardov stanovených pre informačné systémy verejnej správy,
- i) konzultácie v rámci aplikačnej podpory,
- j) služby Hotline,
- k) služby preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring).

Služby aplikačnej podpory:

- a) poskytovanie konzultácií a rád nasledovným spôsobom:

v pracovnej dobe v minimálnych časových blokoch, pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní hardvéru a softvéru a pre správne a efektívne používanie IS HMSP formou:

- konzultácie k jednotlivým modulom,
- pomoc pri inštalácii upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov,
- doškoľovanie administrátorov,
- doškoľovanie používateľov.

Služby rozvojovej podpory (rozvoj systému IS HMS):

- rozvoj funkcionalít systému a realizovanie zmenových požiadaviek, ktoré vyplynuli nad rámec pôvodne dodávaného systému (change requests),
- rozvoj funkcionalít systému na základe plánov vývoja jednotlivých komponentov systému, špeciálny vývoj a úpravy,
- rozvoj a doplnenie ďalších funkcionalít systému podľa požiadaviek prevádzkovateľa,

- integrácia systému IS HMS na ďalšie informačné systémy.

#### Služby legislatívnej podpory:

- a) zaisťovanie zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou SR (aktualizácia softvéru v závislosti od legislatívnych zmien) vyplývajúcou z právnych predpisov zverejnených v Zbierke zákonov SR a to formou elektronického plnenia najneskôr v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou softvéru s príslušnými legislatívnymi zmenami.

Súčasťou plnenia Poskytovateľa je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe uzavretej SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení.

#### **Zdrojový kód**

Obstarávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení SERVISNEJ ZMLUVY Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.

Ak bude počas platnosti zmluvy vytvorený zdrojový kód, je povinnosťou Poskytovateľa odovzdať ho Obstarávateľovi s príslušnou dokumentáciou v súlade s ust. § 15 ods. 2 písm. d) bod 1 Zákona č. 95/2019 Z.z..

#### **Práva duševného vlastníctva**

Pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia SERVISNEJ ZMLUVY pre Obstarávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou služby udelí Poskytovateľ Obstarávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Obstarávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

#### **Bezpečnosť**

Poskytovateľ sa zaväzuje, v súlade s cenovou ponukou predmetu SERVISNEJ ZMLUVY, riadiť požiadavkami na bezpečnosť definované zákonom č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, zákonom č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a Vyhláškou úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.

Odkaz na dokumentáciu k IS: <https://data.gov.sk/id/egov/project/656>

## Príloha č. 2 Zoznam oprávnených osôb

	Oprávnený člen tímu objednávateľa	Oprávnený člen tímu objednávateľa	Oprávnený člen tímu objednávateľa
<b>Meno a priezvisko</b>	Ing. Jaroslav Rohal	Mgr. Peter Hasík	Mgr. René Babos
<b>Funkcia</b>	Manažér kybernetickej bezpečnosti	Technik počítačových sietí a systémov	Vedúci OGT
<b>E-mail</b>	jaroslav.rohal@hmsp.sk	peter.hasik@hmsp.sk	rene.babos@hmsp.sk
<b>Telefón</b>		0908 616 237	0905 354 553