

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z20241972_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Sídlo: Hraničná 12, 82007 Bratislava -Ružinov, Slovenská republika
IČO: 36064220
DIČ: 2021685985
IČ DPH: nie sme plátca
Bankové spojenie: IBAN: SK44 8180 0000 0070 0006 0355
Telefón: 421232313225

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: ESMO s. r. o.
Sídlo: Ružová dolina 6, 82108 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 50412329
DIČ: 2120316539
IČ DPH:
Telefón: 0905878505

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Zabezpečenie služieb prevádzky a podpory Informačného systému Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Kľúčové slová: SLA, podpora, prevádzka, informačný systém
CPV: 72267000-4 - Služby na údržbu a opravu softvéru
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Časť 1. Služby podpory prevádzky a časť 2. Služby podpory SW licencií

Funkcia
Predmetom zákazky je zabezpečenie služieb prevádzky a podpory Informačného systému Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ktorý vznikol na základe verejného obstarávania uverejneného vo Vestníku verejného obstarávania č. 258/2022 dňa 16.12.2022 pod značkou 49556 - MSS, ktorej predmetom bola implementácia Komplexného informačného systému (KIS).
Vybudovaný systém zabezpečuje elektronické poskytovanie služieb občanom a OVM a zabezpečuje elektronické spracovanie celého životného procesu agendy úradu s centrálnou evidenciou dát, jednotné úložisko dát a jednotný systém procesného spracovania dát s možnosťou využitia analytických nástrojov na ich ďalšie spracovanie, vrátane integrácií na centrálny registre a ďalšie ISVS. Systém zároveň poskytuje nástroje na centrálny vzdelávanie zamestnancov úradu.
Vzniknutý KIS je komplexný centralizovaný informačný systém prevádzkovaný na serverovej infraštruktúre v správe dátového centra vládneho cloudu. Systém je využívaný pracovníkmi Objednávateľa.
Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou existujúceho informačného systému KIS s cieľom zabezpečiť jeho dostupnosť a udržateľnosť.
Služby v rámci predmetu zákazky sú poskytované v 2 základných oblastiach (i) Služby podpory prevádzky a (ii) Služby podpory SW licencií.
Predmetné služby musia byť poskytované v súlade s vyhláškou č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

Služby podpory prevádzky musia zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS vrátane riešenia incidentov.				
Služby podpory prevádzky a Služby podpory SW licencií poskytuje Dodávateľ mesačne (mesačný paušálny poplatok) od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom Objednávateľ doručí Dodávateľovi výzvu na začatie plnenia.				
Všetky technické vlastnosti predmetu zákazky sú požadované ako povinné.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Služby podpory prevádzky	mesiac			6
Služby podpory SW licencií	mesiac			6
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	Zabezpečenie tímu druhoúrovňovej podpory prostredníctvom vzdialeného prístupu: Service desk, Profylaktika aplikačnej vrstvy, Manažment incidentov			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	Poskytovanie služieb podľa zmluvy počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. ...			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	... Uvedená povinnosť Dodávateľ a sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle zmluvy.			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	V prípade nahlásenia chyby od 16.00 hod. do 24.00 hod. alebo počas dní pracovného pokoja sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ...			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	... ktorom bola nahlásená chyba.			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	V prípade nahlásenia chyby počas pracovného dňa od 00.00 hod do 8.00 hod. sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. toho pracovného dňa, v ktorom bola nahlásená chyba.			
Služby podpory prevádzky - Poskytovanie druhoúrovňovej podpory IS	Všetky služby musia byť poskytované v slovenskom jazyku.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Poskytovanie druhoúrovňovej servisnej podpory IS.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Dodávateľ zabezpečí Systém na evidenciu hlásení.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Systém umožní vytvorenie hlásení garantovi Objednávateľa.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Zabezpečenie prijmu hlásení, požiadaviek a incidentov od garanta IS KIS.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Prijaté hlásenia o chybách, ktoré nebude možné vybaviť metodickým usmernením používateľov v gescii garanta na strane Objednávateľa, budú postúpené na druhoúrovňovú podporu u ...			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	... Dodávateľa služieb podpory na ďalšie vybavenie.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Poskytovanie konzultácií o chybách.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Analýza logov integračných volaní k hláseniu.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Príprava a testovanie nových release pre IS KIS.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Dodávateľ zabezpečí Systém na vedenie projektovej dokumentácie.			
Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Udržiavanie používateľskej dokumentácie v aktuálne platnom stave.			

Služby podpory prevádzky - Systém na evidenciu hlásení	Poskytovanie konzultácií mimo riešenia incidentov, zapracovanie funkčných požiadaviek, legislatívnych zmien a nefunkčnosti zapríčinené nesprávnym používaním IS, nie sú súčasťou služieb Service desk.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Pravidelná periodická kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia IS.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Pravidelná periodická kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Pravidelná mesačná kontrola prostredí, v ktorých IS beží.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému).
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému.
Služby podpory prevádzky - Profylaktika aplikačnej vrstvy	Uvedené služby budú poskytované na VC.TEST a VC.PROD prostrediach IS KIS.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov	Dodávateľ poskytne riešenie v prípade kritických / stredných / nízkych incidentov v stanovenom čase.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov	Poskytovanie reportov o hláseniach; o výsledku servisného zásahu bude Dodávateľ informovať Objednávateľa bezodkladne.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov	Aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na stredný/ nízky; ...
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov	...toto však nezabavuje Dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Kritický	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia – 16 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Kritický	Doba trvalého vyriešenia – 40 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Stredný	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia – 40 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Stredný	Doba trvalého vyriešenia – 80 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Nízky	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia – 80 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Kategória incidentu - Nízky	Doba trvalého vyriešenia – 160 hodín
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Kritický	Incident spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti IS KIS a znamená, že pre zabezpečenie činnosti u Objednávateľa je IS KIS nepoužiteľný, nefunkčný, prestal pracovať, pričom ...
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Kritický	... Objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na jeho základné činnosti. IS KIS v prípade kritického Incidentu ...
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Kritický	... nie je možné používať náhradným spôsobom.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Stredný	Incident spôsobený v dôsledku poruchy funkčnosti IS KIS a znamená, že pre zabezpečenie činnosti u Objednávateľa je funkčnosť IS KIS degradovaná s ...
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Stredný	...dopadom na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť IS KIS vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Nízky	Incident, spôsobený v dôsledku poruchy funkčnosti IS KIS a znamená, že funkčnosť IS KIS je degradovaná, bez dopadu na kvalitu poskytovanej ...
Služby podpory prevádzky - Manažment incidentov – Definícia incidentov - Nízky	...služby, príslušnú funkčnosť IS KIS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.

Služby podpory SW licencií	Zoznam SW licenčných produktov použitých na vybudovanie Komplexného informačného systému:
Služby podpory SW licencií - EAP	Licencia Enterprise Agendovej Platformy verzie Enterprise - Licencia v rozsahu požiadaviek DNR bez obmedzenia počtu používateľov
Služby podpory SW licencií - WebJET CMS	Licencia Enterprise - Licencia v rozsahu požiadaviek DNR bez obmedzenia počtu používateľov
Služby podpory SW licencií - WebJET LMS	Licencia Enterprise - Licencia v rozsahu požiadaviek DNR bez obmedzenia počtu používateľov
Služby podpory SW licencií - WebJET NET	Licencia Enterprise - Licencia v rozsahu požiadaviek DNR bez obmedzenia počtu používateľov
Služby podpory SW licencií - ActiveRegistratúra	ActiveRegistratúra 2.0 eGov IS pre elektronizáciu procesov pre správu registratúry - Licencovanie per pôvodca registratúry bez obmedzenia počtu užívateľov.
Služby podpory SW licencií - ActiveScan	Skenovací modul ku produktu ActiveScan - Licencovanie per pôvodca registratúry bez obmedzenia počtu užívateľov.
Služby podpory SW licencií - ActiveMessage	Integračný komponent na povinné moduly eGov vrátane integrácie na SNCA kvalifikované služby pre OVM - Licencovanie per subjekt.
Služby podpory SW licencií - ActiveCSRÚ	Integračný komponent na registre v rámci CSRÚ - Licencovanie per subjekt.
Služby podpory SW licencií - ActiveIDP	Komponent, ktorý vytvára, udržiava a spravuje informácie o identite a poskytuje služby autentifikácie závislým aplikáciám - Licencovanie per subjekt.
Služby podpory SW licencií – SW pre reporting a tvorbu štatistík nad dátami	Nástroj pre komplexný reporting a tvorbu štatistík nad dátami z prostredia úradu – Licencovanie per subjekt.
Služby podpory SW licencií – SW na tvorbu tlačových a elektronických výstupov	Nástroj na automatizovanú tvorbu tlačových a elektronických výstupov – Licencovanie per subjekt.
Služby podpory SW licencií – SW na tvorbu elektronických formulárov	Softvér na tvorbu elektronických formulárov – Licencovanie per elektronický formulár (1ks).

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Dodávateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi do piatich pracovných dní od účinnosti zmluvy podrobný aktualizovaný rozpočet.
Dodávateľ aj Objednávateľ sa zaväzujú predložiť si navzájom do piatich pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy identifikačné údaje o zodpovedných zamestnancoch za Objednávateľa a Dodávateľa.
Dodávateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi do piatich pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy informácie o bankovom spojení Dodávateľa v rozsahu: názov banky, číslo účtu, SWIFT (BIC), IBAN.
Dodávateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi do piatich pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy potvrdenia od všetkých vendorov SW licenčných produktov uvedených v časti Služby podpory SW licencií.
Nedodržanie požiadaviek na predmet zákazky alebo požiadaviek uvedených v osobitných požiadavkách na plnenie sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy.
Cena sa bude fakturovať mesačne. Služby podpory SW licencií sa fakturujú bez vystavovania dodacieho listu alebo protokolu o poskytnutí služieb. Prílohou faktúry za Služby podpory prevádzky je protokol o poskytnutí Služby Objednávateľom. V prípade, ak sa Objednávateľ k faktúre a protokolu do 5 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi nevyjadrí, považuje sa faktúra, ako aj protokol o poskytnutí Služby podpory prevádzky, za schválený zo strany Objednávateľa.
Cena je úplná a konečná a zahŕňa všetky a akékoľvek náklady; Dodávateľ si nebude uplatňovať žiadne dodatočné nároky a zároveň vyhlasuje, že na predmet zmluvy vo vzťahu k Objednávateľovi sa neviažu žiadne prípadné dodatočné finančné nároky tretích strán.
Ak je Dodávateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu a miesto dodania služby je v SR, tento Dodávateľ nebude pri plnení Zmluvy fakturovať DPH. Vo svojej Kontraktačnej ponuke však musí uviesť príslušnú sadzbu a výšku DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. a cenu vrátane DPH. Objednávateľ nie je zdaniteľnou osobou a v tomto prípade je/bude registrovaný pre DPH podľa § 7 a/alebo § 7a zákona č. 222/2004 Z.z. a bude povinný odviesť DPH v SR podľa zákona č. 222/2004 Z.z..

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika
Kraj: Bratislavský
Okres: Bratislava II
Obec: Bratislava - mestská časť Ružinov
Ulica: Hraničná 12

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

30.09.2024 23:59:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: mesiac
Požadované množstvo: 6,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 3. 11. 2022 , ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 137 550,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 165 060,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.
- 5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronickej platformy uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.
- 5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vedľajšie dohody k tejto zmluve neexistujú.
- 5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv Trhoviska.
- 5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 28.03.2024 11:38:01

Objednávateľ:
Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronickej platformy

Dodávateľ:
ESMO s. r. o.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronickej platformy