

ZMLUVA O PODPORE, PREVÁDZKE A ÚDRŽBE 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*“)

medzi:

Objednávateľ:

Názov: **Mesto Dunajská Streda**
Sídlo: Hlavná 50/16, 929 01 Dunajská Streda
IČO: 00305383
DIČ: 2021129968
Zastúpená: JUDr. Zoltán Hájos, primátor
Bankové spojenie (názov banky): Československá obchodná banka, a.s.
BIC/SWIFT: CEKOSK BX
IBAN: SK17 7500 0000 0003 0281 2303
Kontaktná osoba: Géza Hodossy, referát informačných systémov a informatiky
e-mail: admin@dunstreda.eu
mobil: +421918607342

(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **KM Software, s.r.o.**
Sídlo: Kragujevská 1, 010 01 Žilina
IČO: 50434187
DIČ: 2120325867
IČ DPH: neplatca DPH
Osoba oprávnená konať: Tadeáš Dávidík
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro,
vložka č.: 79513/L
Bankové spojenie (názov banky): Tatra banka, a.s.
BIC/SWIFT: TATRASKBXXX
IBAN: SK89 1100 0000 0029 4015 4359

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

- A. Poskytovateľ berie na vedomie skutočnosť, že táto zmluva sa uzatvára v rámci Objednávateľom predloženej a schválenej žiadosti o poskytnutie nenávratného finančného príspevku k projektu s názvom: „*Digital Village*“, akronym: „*DigiVit*“, kód ITMS2014+: **305011Z513**.
- B. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému, ktorý slúži na *zber, analýzu a vizualizáciu dát z inteligentných prvkov* odpadového hospodárstva FlexiBin mesta Dunajská Streda.

- C. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu, prevádzku a údržbu Informačného systému „**FlexiBin mesto Dunajská Streda**“.
- D. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory, prevádzky a údržby Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- E. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- F. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
- Človekoden** alebo **MD** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - 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).**
 - Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
 - ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
 - ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti)
 - Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
 - Vada** alebo tiež **Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo

jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.

- f) **Doba neutralizácie incidentu** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 5 tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.**
- g) **Doba trvalého vyriešenia** je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle čl. 5 tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
- h) **Drobná požiadavka na zmenu** predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 5 (päť) MD.
- i) **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa 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.
- j) **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.
- k) **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho 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.
- l) **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 z hľadiska koncového používateľa.

- m) **HW** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- n) **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- o) **SW alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
- p) **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
- q) **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- r) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi.
- s) **Informačný systém** alebo tiež ako „**Systém**“ je informačný systém, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- t) **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
- u) **Vyhláška č. 85/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov
- v) **Vyhláška č. 78/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- w) **Vyhláška č. 179/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS
- x) **Zákon o KB** je zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- y) **Zákon o ITVS** je zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- z) **Zákon o registri partnerov verejného sektora** je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- aa) **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
- bb) **Zmluva** alebo tiež **SLA Zmluva** je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
- cc) **Zmluva o dielo** je zmluva uzatvorená medzi Objednávateľom a zhotoviteľom, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný informačný systém.
- dd) **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poisťnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán samosprávy) vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby Informačného systému „FlexiBin Dunajská Streda“, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:

A. Rozšírenie štatistických parametrov odpadového hospodárstva mesta Dunajská Streda

Vývoj IS *FlexiBin DS* a spracovanie softvérového vybavenia na výpočet nasledovných štatistických a notifikačných parametrov z nasledovných údajov:

- Dátum a čas otvorenia alebo zatvorenia zámku daného koša.
- GPS pozícia zámku.
- Meranie naplnenosti koša.

Požadované štatistické parametre :

S1 - Histogram hodín využívania daného koša alebo košov

Predmetom je spracovanie histogramu využívania zámku a naplnenosti koša alebo košov v užívateľom zadanom čase. Položka musí obsahovať aj porovnávanie viacerých vygenerovaných histogramov.

S2 - Profilácia využívania koša grupou

Predmetom je spracovanie štatistického vyhodnotenia pre využívanie skupiny kariet k danému zámku, košu a času. Výsledkom musí byť informácia o využívaní jednotlivých košov danou kartou ako i histogram jej využívania v čase. Súčasťou spracovania položky musí byť aj porovnávanie rôznych kariet tak aby bolo možné vyhodnotiť využívanie daných kariet.

S3 – Recyklačný index

Predmetom spracovania je výpočet recyklačného indexu ako relatívneho parametra zohľadňujúceho využívanie separácie odpadu na základe využívania danej karty alebo skupiny kariet. Uvedený parameter je požadované vypočítavať aj na vopred definované polygóny, mestské časti, jednotlivé stojiská ako i všetky stojiská.

S4 – Index dopadu

Predmetom spracovania je výpočet zmien v behaviorálnom správaní sa využívania kariet užívateľmi s ohľadom na dopady jednotlivých kampaní mesta súvisiacich s odpadovým hospodárstvom.

S5 – Relatívny index predikcie

Predmetom spracovania je výpočet využívania koša alebo košov kartou alebo kartami s využitím strojového učenia

S6 – Identifikácia abnormalít

Predmetom parametra je štatistické vyhodnotenie odchýlok od štatistických priemerov a ich identifikácia. Cieľom je identifikovanie abnormalít.

Požadované upozornenia:

- A1 – Upozornenie na preplnenosť daného koša.
- A2 – Feedback formulár pre nahlásenie chyby občanom.
- A3 – Upozornenie na zvýšenú teplotu daného koša.
- A4 – Upozornenie na neaktivitu karty viac ako 48 hodín.
- A5 – Upozornenie na kumulatívne zmeny v košoch.
- A6 – Identifikácia straty konektivity snímača/snímačov.

Kumulatívne štatistické parametre:

- SD1 – Systém automatického notifikovania.
- SD2 – Štatistický kontrolný na LED panel so stavovými parametrami systému.
- SD3 – Abnormality využívania kariet.

B. Špecifikácia cloud riešenia

Migrácia existujúceho riešenia *IS FlexiBin DS* do cloudu s nasledovnými minimálnymi parametrami.

- Užívateľsky škálovateľné riešenie s možnosťou pridávania parametrov výkonu a úložiska od 128 Mb/400Mhz/cloudlet alebo výpočtový blok.
- Prostredie pre manažment nastavenia a monitoringu cloudu.
- Počet virtuálnych serverov min. 1 – 10.
- Operačná pamäť na server – min 32Gb/virtuálny server.
- SSD storage min. 500Gb/server.

- Nelimitovaná šírka pásma inbound/outbound.
- Konektivita min 1Gbps.
- AntiDDOS ochrana.
- Tier 3 + Dátové centrum.
- Lokalizácia fyzického umiestnenia dátového centra v členskej krajine EÚ.
- OS Windows, Unix, Linux.
- Technická podpora 24/7.
- Dedicovaná IP adresa.
- Load Balancing.
- Redundancia.
- Performance monitoring.
- SSH/CLI prístup.
- Katalóg aplikácií a prídavných blokov vrátane inštalátora minimálne požiadavky sú: PHP, Node.js, Java, Docker, Ruby, MySQL, PostgreSQL, Mongo, Python, MQTT, Kubernetes Cluster, API.
- Kompatibilita so systémami priebežnej integrácie – Continuous integration server SVN, GIT s podporou a licenčnými poplatkami prenos údajov na cloud v rámci mesta – minimálne počas platnosti tejto Zmluvy.
- komunikácia LoRaWAN, IOT zariadení a komunikáciu medzi jednotlivými časťami mesta a centrálnym serverom.

C. Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS

Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav a údržby *IS FlexiBin DS*, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.

Úspešný uchádzač musí poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja *IS FlexiBin DS* v nasledovnom rozsahu:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
- d) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,
- e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
- f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému,
- g) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
- h) vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.

(ďalej ako „**Služby**“).

- 3.3 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.4 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.5 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.

- 3.6 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení služieb.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť služby uvedené v bode 3.2 tejto SLA Zmluvy písmeno A. a B. do 35 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy a služby uvedené v bode 3.2 tejto SLA Zmluvy písmeno C. priebežne s ročným opakovaním počas platnosti tejto SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- Bežné incidenty,**
 - Kritické incidenty,**
 - Nekritické incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:**
- pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 72 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu,**
 - pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 24 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
 - pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 48 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu
 - pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 24 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja)
- Poskytovateľ sa zaväzuje v spolupráci s kontaktnou osobou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť ASAP;

- f) zabezpečenia 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.

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) **Bežný incident** najneskôr **do 72 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja),
- b) **Kritický incident** najneskôr **do 24 hodín** v rámci základného časového (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja),
- c) **Nekritický incident** najneskôr v najbližšom plánovanom termíne vydanie aktualizácie IS.
- d) **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr **do 24 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do štvrtka a od 8.00 do 13:00 hod. v piatok s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja).

5.5 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný e-mailom. Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi e-mailom do 14 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi e-mailom.

5.6 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- a) e-mailom sa spojí s kontaktnou osobou Objednávateľa, ktorá je uvedená v záhlaví tejto SLA Zmluvy
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytovateľ predloží dokumentáciu k službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 SLA Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami.
- 6.2 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie služieb uvedených v bode 3.2 písmeno A. a B. protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom.

7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb uvedených v bode 3.2 písmeno A. a B. preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktorého sa týka.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy.
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní služieb .
- d) nie byť zodpovedný za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.

8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:

9.1.1 A. Rozšírenie štatistických parametrov odpadového hospodárstva mesta Dunajská Streda

B. Migrácia IS FlexiBin do cloudového riešenia

C. Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 1. rok:

Celková cena vo výške **35 990,- EUR** (slovom:tridsaťpäťtisícdeväťstodeväťdesiat eur) bez DPH;

Celková cena vo výške **35 990,- EUR** (slovom: tridsaťpäťtisícdeväťstodeväťdesiat eur) s DPH.

9.1.2

C. Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 2. rok:

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) bez DPH;

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) s DPH.

9.1.3

C. Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 3. rok:

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) bez DPH;

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) s DPH.

9.1.4

C. Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 4. rok:

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) bez DPH;

Celková cena vo výške **8 300,- EUR** (slovom: osemtisícristo eur) s DPH.

9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za služby nasledovne:

9.3.1 podľa bodu 9.1.1 písmeno A. a B. po riadnom a včasnom poskytnutí v zmysle bodu 4.2 tejto SLA Zmluvy;

9.3.2 podľa bodov 9.1.1 písmeno C. najskôr po uplynutí desiatich kalendárnych dní od dátumu nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať za služby podľa bodov 9.1.2 až 9.1.4 opakovane, iba raz ročne, a to vždy až po uplynutí desiatich kalendárnych dní od dátumu, ktorého deň a mesiac je totožný s dňom a mesiacom nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

9.4 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.

9.5 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.

9.6 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

9.7 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

10. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

10.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 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), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č.

- 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 10.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 10.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 10.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 10.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 10.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

11. BEZPEČNOSŤ

- 11.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy,

požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.

- 11.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 11.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkčnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkčnosťou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcami a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
 - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktív zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
 - k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa

- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

12. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy oznámiť Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti v kontakte s Poskytovateľom.
- 12.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
- uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
 - navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
 - zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 12.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť kontaktné osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia formou e-mailu o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej kontaktnej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 12.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- Za Objednávateľa:
 - Meno a funkcia: Géza Hodossy
 - Telefonický kontakt: +421918607342
 - e-mail: admin@dunstreda.eu
 - Za Poskytovateľa:
 - Meno a funkcia: Tadeáš Dávidík
 - Telefonický kontakt:
 - e-mail:

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú formou e-mailu.

13. SÚČINNOSŤ

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1a), 8.2 písm. a) a čl. 12.2e) tejto SLA Zmluvy.

- 13.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

14. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA

- 14.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, za ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 14.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 14.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 14.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa, zamestnancov Objednávateľa, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 14.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 14.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

15. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 15.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.

- 15.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 15.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 15.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 15.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 15.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

16. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 16.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **0,05%** z ceny za Služby vrátane DPH vrátane DPH, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 16.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby uvedené v bode 3.2 písmeno A., Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **0,05%** z ceny tej časti Služby vrátane DPH, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,05% z celkovej ceny Služby vrátane DPH.
- 16.3 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **30 % z ceny** služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 16.4 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

17. ZMENY ZMLUVY

- 17.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 17.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.

18. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 18.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením od SLA Zmluvy,
 - výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 18.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA Zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA Zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 18.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 18.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 18.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 19. tejto Zmluvy.
- 18.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

- 18.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 18.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 18.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 18.9 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 19 SLA Zmluvy.

19. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 19.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 19.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a **to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia** jej účinnosti.
- 19.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete.
- 19.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 19.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmiernom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 19.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1: Návrh na plnenie kritéria
- Príloha č. 2: Odpočet splnenia technických parametrov zákazky
- 19.7 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 19.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Dunajskej Strede, dňa

Objednávateľ:

v. r.

Mesto Dunajská Streda

Meno: JUDr. Zoltán Hájos

Funkcia: primátor

Poskytovateľ:

v. r.

KM Software, s.r.o.

Meno: Tadeáš Dávidík

Funkcia: konateľ

Príloha č. 1: Návrh na plnenie kritéria

P.č.	Položky predmetu obstarávania	Množstvo	Merná jednotka (MJ)	Celková cena bez DPH v € (konečná cena) za 1 MJ	Sadzba DPH (20%) v € za za 1 MJ	Celková cena s DPH v € (konečná cena) za za 1 MJ	Celková cena bez DPH v € (konečná cena) za všetky jednotky sumárne	Sadzba DPH (20%) v € za všetky jednotky sumárne	Celková cena s DPH v € (konečná cena) za všetky jednotky sumárne
1	<p>A) Rozšírenie štatistických parametrov odpadového hospodárstva mesta Dunajská Streda</p> <p>B) Migrácia IS FlexiBin do cloudového riešenia</p> <p>C) Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 1. rok v zmysle Výzvy na predkladanie ponúk zo dňa 10.4.2024</p> <p>Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav a údržby IS FlexiBin DS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.</p> <p>Úspešný uchádzač musí poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS v nasledovnom rozsahu:</p> <p>a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),</p> <p>b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),</p> <p>c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,</p> <p>d) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,</p> <p>e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu</p>	1	balík	35 990,00 €	-	35 990,00 €	35 990,00 €	-	35 990,00 €

	<p>konfigurácie), f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, g) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite, h) vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.</p>								
2	<p>C) Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 2. rok v zmysle Výzvy na predkladanie ponúk zo dňa 10.4.2024</p> <p>Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav a údržby IS FlexiBin DS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.</p> <p>Úspešný uchádzač musí poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS v nasledovnom rozsahu:</p> <p>a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému), b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring), c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov, d) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek, e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie), f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, g) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,</p>	1	rok	8 300,00 €	-	8 300,00 €	8 300,00 €	-	8 300,00 €

	h)vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.								
3	<p>C) Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 3. rok v zmysle Výzvy na predkladanie ponúk zo dňa 10.4.2024</p> <p>Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav a údržby IS FlexiBin DS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.</p> <p>Úspešný uchádzač musí poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS v nasledovnom rozsahu:</p> <p>a)podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),</p> <p>b)realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),</p> <p>c)realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,</p> <p>d)pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,</p> <p>e)realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),</p> <p>f)ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému,</p> <p>g)odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,</p> <p>h)vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.</p>	1	rok	8 300,00 €	-	8 300,00 €	8 300,00 €	-	8 300,00 €
4	<p>C) Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS FlexiBin DS za 4. rok v zmysle Výzvy na predkladanie ponúk zo dňa 10.4.2024</p>	1	rok	8 300,00 €	-	8 300,00 €	8 300,00 €	-	8 300,00 €

<p>Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav a údržby IS FlexiBin DS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.</p> <p>Úspešný uchádzač musí poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS v nasledovnom rozsahu:</p> <p>a)podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému), b)realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring), c)realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov, d)pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek, e)realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie), f)ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, g)odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite, h)vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.</p>								
Cena celkom						60 890,00 €	-	60 890,00 €

V Dunajskej Strede, dňa

v. i.

KM Software, s.r.o.
Tadeáš Dávidík
konateľ

A) Rozšírenie štatistických parametrov odpadového hospodárstva mesta Dunajská Streda

Vývoj IS FlexiBin DS a spracovanie softvérového vybavenia na výpočet nasledovných štatistických a notifikačných parametrov z nasledovných údajov:

- Dátum a čas otvorenia alebo zatvorenia zámku daného koša.
- GPS pozícia zámku uvedená na otvorenej mape.
- Meranie naplnenosti koša a následné vyhodnocovanie.

Požadované štatistické parametre:

S1 - Histogram hodín využívania daného koša alebo košov

Predmetom je spracovanie histogramu využívania zámku a naplnenosti koša alebo košov v užívateľom zadanom čase. Položka bude obsahovať aj porovnávanie viacerých vygenerovaných histogramov. Pre lepšie spracovanie štatistik.

S2 - Profilácia využívania koša grupou

Predmetom je spracovanie štatistického vyhodnotenia pre využívanie skupiny kariet k danému zámku, košu a času. Výsledkom musí byť informácia o využívaní jednotlivých košov danou kartou ako i histogram jej využívania v čase. Súčasťou spracovania položky musí byť aj porovnávanie rôznych kariet tak aby bolo možné vyhodnotiť využívanie daných kariet a aj ľahšie pristupovať k bonifikáciám jednotlivých občanov.

S3 – Recyklačný index

Predmetom spracovania je výpočet recyklačného indexu ako relatívneho parametra zohľadňujúceho využívanie separácie odpadu na základe využívania danej karty alebo skupiny kariet. Uvedený parameter je požadované vypočítavať aj na vopred definované polygóny, mestské časti, jednotlivé stojiská ako i všetky stojiská. Môžeme pripraviť aj ktorá časť polygónov je farebne najzelenšia ktorá najviac separuje.

S4 – Index dopadu

Predmetom spracovania je výpočet zmien v behaviorálnom správaní sa využívania kariet užívateľmi s ohľadom na dopady jednotlivých kampaní mesta súvisiacich s odpadovým hospodárstvom.

S5 – Relatívny index predikcie

Predmetom spracovania je výpočet využívania koša alebo košov kartou alebo kartami s využitím strojového učenia a jeho ľahšieho využívania na vyššie hodnoty a prepracovanejšie systémy neskôr aj využitie AI.

S6 – Identifikácia abnormalít

Predmetom parametra je štatistické vyhodnotenie odchýlok od štatistických priemerov a ich identifikácia. Cieľom je identifikovanie abnormalít.

Požadované upozornenia:

- A1 – Upozornenie na preplnenosť daného koša.
 - A2 – Feedback formulár pre nahlásenie chyby občanom.
 - A3 – Upozornenie na zvýšenú teplotu daného koša.
 - A4 – Upozornenie na neaktivitu karty viac ako 48 hodín.
 - A5 – Upozornenie na kumulatívne zmeny v košoch.
 - A6 – Identifikácia straty konektivity snímača/snímačov.
- Pripravenie iných potrebných alertov.

Kumulatívne štatistické parametre:

- SD1 – Systém automatického notifikovania.
- SD2 – Štatistický kontrolný na LED panel so stavovými parametrami systému.
- SD3 – Abnormality využívania kariet.

B) Špecifikácia cloud riešenia

Migrácia existujúceho riešenia IS FlexiBin DS do cloudu s nasledovnými minimálnymi parametrami.

- Užívateľsky škálovateľné riešenie s možnosťou pridávania parametrov výkonu a úložiska od 128 Mb/400Mhz/cloudlet alebo výpočtový blok.
- Prostredie pre manažment nastavenia a monitoringu cloudu.
- Počet virtuálnych serverov min. 1 – 10.
- Operačná pamäť na server – min 32Gb/virtuálny server.
- SSD storage min. 500Gb/server.
- Nelimitovaná šírka pásma inbound/outbound.
- Konektivita min 1Gbps.
- AntiDDOS ochrana.
- Tier 3 + Dátové centrum.
- Lokalizácia fyzického umiestnenia dátového centra v členskej krajine EÚ.
- OS Windows, Unix, Linux.
- Technická podpora 24/7.
- Dedicovaná IP adresa.
- Load Balancing .
- Redundancia.
- Performance monitoring.
- SSH/CLI prístup.
- Katalóg aplikácií a prídavných blokov vrátane inštalátora minimálne požiadavky sú: PHP, Node.js, Java, Docker, Ruby, MySQL, PostgreSQL, Mongo, Python, MQTT, Kubernetes Cluster, API.
- Kompatibilita so systémami priebežnej integrácie – Continuous integration server SVN, GIT s podporou a licenčnými poplatkami prenos údajov na cloud v rámci mesta - roky 2024, 2025, 2026 a 2027,
- komunikácia LoRaWAN, IOT a NBIOTzariadení a komunikáciu medzi jednotlivými časťami mesta a centrálnym serverom.

C) Poskytovanie podpory (supportu), prevádzky a údržby IS „FlexiBin DS“

Zabezpečenie služieb technickej podpory (supportu) softvérového riešenia úprav, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti.

Poskytovať verejnému obstarávateľovi služby technickej podpory prevádzky, údržby a ďalšieho vývoja IS FlexiBin DS v nasledovnom rozsahu:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
- d) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,
- e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
- f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému,
- g) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
- h) vypracovanie ročných správ o hodnotení poskytovania služieb.

V Dunajskej Strede, dňa

v. r.

KM Software, s.r.o.

Tadeáš Dávidík

konateľ