

Servisná zmluva na poskytovanie služieb spojených s údržbou a rozvojom informačného systému na platforme Fabasoft

uzavretá podľa § 56 a 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení (ďalej len „Zmluva“)

1.1 Objednávateľ:

Názov: **Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky**
Sídlo: Lamačská cesta 8A, 811 04 Bratislava
Zastúpený: Ing. Róbert Gálik, MBA, generálny riaditeľ
Osoby oprávnené na rokovanie: Ing. Róbert Gálik, MBA, generálny riaditeľ
IČO: 00 151 882
DIČ: 2020798395
Bankové spojenie: Štátna pokladnica,
IBAN:
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: ESMO s. r. o.
Sídlo: Prievozská 14, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov
Zápis v obch. reg.: Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo: 112735/B, oddiel:
Sro
Zastúpený: Ing. Branislav Sadloň, konateľ
Osoby oprávnené na rokovanie: Ing. Branislav Sadloň, konateľ
- vo veciach zmluvných Ing. Branislav Sadloň
- vo veciach finančných Ing. Branislav Sadloň
- vo veciach technických Mgr. Jana Beleš Hurtová
IČO: 50 412 329
DIČ: 2120316539
IČ DPH: SK2120316539
Bankové spojenie: Československá obchodná banka, a.s.
IBAN:
(ďalej len „Dodávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ sú ďalej spoločne označovaní ako „strany zmluvy“ alebo „zmluvné strany“.)

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania služieb servisnej podpory spojených s údržbou a rozvojom informačného systému automatizovanej správy registratúry (ďalej „IS ASR“) a súvisiacich modulov na platforme Fabasoft.

2. Podkladom pre uzavretie Zmluvy je výsledok verejného obstarávania podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „ZVO“ alebo „zákon o verejnom obstarávaní“ v príslušnom gramatickom tvare) na predmet zákazky „Poskytovanie servisných služieb spojených s údržbou a rozvojom informačného systému na platforme Fabasoft“.
3. Dodávateľ a Objednávateľ zhodne vyhlasujú, že sú spôsobilí túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

2. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať pre Objednávateľa servisné služby spojené s údržbou a rozvojom existujúceho informačného systému a súvisiacich modulov na platforme Fabasoft v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy – Opis predmetu zákazky a záväzok Objednávateľa za riadne poskytnuté služby zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú cenu. V rámci plnenia tejto Zmluvy budú Dodávateľom poskytované služby v tomto rozsahu:
 - a) Služby servisnej podpory, odstraňovanie kritických a nekritických incidentov, profylaktické činnosti IS ASR,
 - b) Ročná aktualizácia SW licencií v IS ASR (Fabasoft),
 - c) Rozvoj informačného systému Fabasoft a súvisiacich modulov a implementácia najnovšej verzie IS ASR
(ďalej len „služby“)
2. Služby uvedené v bode 1. písm. a) a c) môžu využívať len oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne Objednávateľ Dodávateľovi najneskôr ku dňu podpisu tejto Zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, je Objednávateľ povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom Dodávateľovi na adresu info@esmo.sk v lehote 3 (troch) pracovných dní.
3. Služby uvedené v bode 1. písm. a) a b) budú poskytované odo dňa účinnosti uzavretej zmluvy po dobu 12 mesiacov v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1. Ďalších 12 mesiacov sa budú služby poskytovať na základe objednávky v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
4. Služby uvedené v bode 1. písm. c) budú poskytované na základe objednávky Objednávateľa zaslanej Dodávateľovi, počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy.
5. Objednávky podľa bodu 3 a 4 tohto článku zašle Objednávateľ emailom na adresu Dodávateľa info@esmo.sk Dodávateľ je povinný prijatie objednávky potvrdiť najneskôr do 2 pracovných dní.
6. Zmluvné strany sa dohodli že neobjednanie Služieb uvedených v bode 1. písm. a), b), c) v dobe keď sa budú Služby poskytovať len na základe objednávky nie je dôvodom na ukončenie tejto Servisnej Zmluvy zo strany Dodávateľa. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať maximálnu celkovú cenu za predmet tejto Servisnej Zmluvy uvedenú v bode 1 bodu 5 Cena tejto Servisnej Zmluvy.

3. SÚČINNOSŤ

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Dodávateľa v rámci tejto Zmluvy poskytne Dodávateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a) zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj informačného systému na platforme Fabasoft,
- b) umožní Dodávateľovi monitoring IS ASR a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí Objednávateľa,
- c) zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry IS ASR,
- d) zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS ASR na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Objednávateľa,
- e) zabezpečí na vlastné náklady štandardnú podporu systémového softvéru (SW). V prípade potreby vykoná aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), (Objednávateľ je povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Dodávateľa licenčných práv jednotlivých SW),
- f) sa zaväzuje Dodávateľovi včas poskytnúť súčinnosť pri realizácii úprav informačného systému na platforme Fabasoft a súvisiacich modulov, resp. riešenia incidentov,

4. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

1. Služby podľa článku 2 bod 1 písm. a) Zmluvy budú riadne prebraté podpisom pracovného výkazu o vykonaných službách obidvoma zmluvnými stranami. Vzor pracovného výkazu tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy.
2. Služby podľa článku 2 bodu 1 písm. b) a c) Zmluvy budú riadne prebraté akceptačno-preberacími protokolmi, ktoré tvoria Prílohu č. 6 tejto Zmluvy, podpísanými obidvoma zmluvnými stranami ku dňu ich dodania.

5. CENA

1. Celková cena za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 217 610,00 € bez DPH /slovom: dvestosedemnásttisícšesťstodesať EUR /, t. j. 261 132,00 € s DPH /slovom: dvestošesťdesiatjedentisícstotridsaťdva EUR /. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy, t.j. počas 24 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 2 Zmluvy.
2. Špecifikácia ceny za jednotlivé služby tvorí Prílohu č. 2 Zmluvy.

6. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa článku 2 bodu 1 písm. a), tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný uhrádzať mesačne na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného Dodávateľom. Právo na zaplatenie ceny vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytovaná. Prílohou faktúry je pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č.3). Faktúra je splatná do 60 (slovom: šesťdesiat) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
2. Cena za služby podľa článku 2 bodu 1 písm. b) tejto Zmluvy bude uhradená jedenkrát ročne na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude akceptačno-preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami. Splatnosť faktúry je 60 (slovom: šesťdesiat) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Právo na vystavenie faktúry vzniká po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy a bude zahŕňať celkovú cenu na rok

dopredu, (t.j. na dobu 12 mesiacov) v súlade s článkom 2 bod. 3 tejto Zmluvy a s Prílohou č. 2 tejto Zmluvy.

3. Cena za služby podľa článku 2 bodu 1 písm. c) tejto Zmluvy poskytované Dodávateľom na základe objednávky budú uhradené na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude akceptačno-preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami. Splatnosť faktúry je 60 slovom: šesťdesiat) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
4. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
5. Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto Zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí Objednávateľ vyznačiť dôvod vrátenia. Dodávateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti 60 (slovom: šesťdesiat) dní plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.

7. ZÁRUKA

1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto Zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto Zmluvy a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou a zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve mali požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť a to po dobu 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Záruka za kvalitu predmetu Zmluvy platí za predpokladu, že informačný systém a jeho súvisiace moduly na platforme Fabasoft je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola s Dodávateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie Objednávateľa v čase podpisu tejto Zmluvy.
3. Záručná doba na každú službu je 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Ak sa počas používania informačného systému zistí, že funkcionálnosť a/alebo kvalita poskytnutej služby nie je v súlade s touto Zmluvou z dôvodov na strane Dodávateľa, Dodávateľ sa zaväzuje takýto nesúlad bezodkladne odstrániť na svoje náklady.
4. Obmedzenie záruky - Dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom systéme pre IS ASR spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak Dodávateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy alebo iné všeobecne záväzné predpisy.

8. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

1. Dodávateľ vyhlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení autorského zákona. Dodávateľ vyhlasuje a svojim podpisom na Zmluve ručí, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Dodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa
 - a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a /alebo

- b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo.
2. V prípade, že sa akékoľvek tvrdenie Dodávateľa uvedené v čl. 8 bode. 1 Zmluvy ukáže byť ako nepravdivé alebo si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov Dodávateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za Dodávateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou zaväzuje sa Dodávateľ:
- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých služieb dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé služby dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Dodávateľom, alebo tretími stranami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti a zároveň
- b) uhradiť škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v prípade, ak sa tvrdenie Dodávateľa ukáže byť nepravdivým a/alebo v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.
3. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
4. V prípade, ak v rámci poskytovania služby podľa tejto Zmluvy vznikne autorské dielo (ďalej len „dielo“), udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi týmto ku dňu prevzatia služby súhlas na jeho použitie a to ako časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto zmluvy plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo dielo spracovať(zmeniť a/alebo upraviť, kopírovať, prekladať, prispôbiť, modifikovať, distribuovať, publikovať a začleniť do iných diel). Objednávateľ je oprávnený používať dielo len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.
5. Práva udelené v tejto Zmluve sa udeľujú osobitne Objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.
7. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

9. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ je povinný:

- a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- b) dodať inštaláciu príručku a spôsob a rozsah zálohovania,

- c) zapracovávať všetky zmeny do dodaného informačného systému v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, Dodávateľ bude okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
- d) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný hardvér (HW) a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkolvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu existujúceho HW alebo SW licencií tretích strán, predloží návrh Objednávateľovi na schválenie,
- e) zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Dodávateľom (ním vedených údajov) od Objednávateľa na základe Zmluvy alebo v akejkolvek súvislosti so Zmluvou. Tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a Dodávateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby. Na účely tejto Zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje,
- f) zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so Zmluvou,
- g) telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy. Písomnou formou sa rozumie aj prostredníctvom e-mailu,
- h) plniť jednotlivé služby podľa tejto Zmluvy,
- i) informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto Zmluvy,
- j) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- k) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 1. aby sa Patche spoločnosti Microsoft automaticky neinštalovali na servery, ale musia byť v stave pripravenom na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s Objednávateľom.
 2. aby sa service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovali až po dohode s Objednávateľom.
- l) sledovať legislatívne zmeny v danej oblasti a tieto zapracovať do IS.

2. Objednávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť vstup zamestnancov Dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov Objednávateľa a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca Objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku IS a ani ostatných systémov Objednávateľa,
- b) zabezpečiť, aby Dodávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet Zmluvy a IS Fabasoft,
- c) zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle Zmluvy,
- d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou, prípadne formou emailu Dodávateľovi,

- e) na základe žiadosti Dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov – zamestnancov IT oddelenia objednávateľa, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
 - f) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 1. aby sa Patche spoločnosti Microsoft automaticky neinštalovali na servery, ale musia byť v stave pripravenom na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s dodávateľom.
 - 2. aby sa service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovali až po dohode s Dodávateľom.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

10. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, o ktorých sa dozvedel počas doby trvania Zmluvy, pokiaľ ho Objednávateľ v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť platí aj pre subdodávateľov Dodávateľa. V rozsahu zaisťujúcom možnosť splnenia tejto povinnosti Dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti. Zväzok mlčanlivosti Dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti Zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Dodávateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Dodávateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto bodu Zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je Objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej osoby bez obmedzenia s jej nakladaním v rámci zmluvy alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou.
3. Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Objednávateľom ako s dôvernými najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Dodávateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto Zmluvy, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa bodu 10.1 tohto článku Zmluvy. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

11. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

1. Dodávateľ zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služby v zmysle tejto Zmluvy, a to v súlade s platnými právnymi predpismi.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.
3. V prípade, ak Dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle prílohy č. 4 tejto Zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
 - a) pri kritickom incidente vo výške 200,- eur (slovom dvesto eur) za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1),
 - b) pri nekritickom incidente vo výške 50,- eur (slovom: päťdesiat) za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1),
4. Zaplatenie zmluvnej pokuty Dodávateľom nebude mať vplyv na právo Objednávateľa na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností Dodávateľa prekračujúcej zaplatenú zmluvnú pokutu.
5. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 (slovom: tridsať) dní od vyčíslenia a doručenia druhej strane zmluvy na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú strany zmluvy písomne inak.
6. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškani a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
7. Zmluvné strany prehlasujú, že výšky zmluvných pokút dohodnuté v Zmluve považujú za primerané, pretože pri rokovaniach o dohode o výškach zmluvných pokút prihliadali na hodnotu a význam týmito zmluvnými pokutami zabezpečovaných zmluvných povinností.

12. OSTATNÉ DOJEDNANIA

1. V prípadoch stanovených touto Zmluvou je oprávnená konať za Objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je: Mgr. Jana Beleš Hurtová – aplikačný správca (vo veciach technických)
tel.: 0911580000 , e-mail: jana.beleshurtova@esmosk.sk
2. Zmenu osôb uvedených v bode 12.1 tohto článku je povinný Objednávateľ oznámiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu písomne alebo e-mailom na adresu info@esmo.sk účinná dňom jej oznámenia Dodávateľovi.
3. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je sídlo Objednávateľa.
4. Dodávateľ nesmie predmet plnenia podľa tejto Zmluvy ako celok odovzdať na vykonanie inému subjektu. Časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy môže odovzdať na vykonanie svojmu subdodávateľovi uvedenému v prílohe tejto Zmluvy, pokiaľ Objednávateľ písomne nepožiadal o zmenu subdodávateľa uvedeného v predmetnom zozname. V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania tejto Zmluvy je Dodávateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka, musí spĺňať podmienky podľa § 32 ods. 1 a § 11 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) a nemôžu u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 ZVO. Identifikáciu navrhovaného subdodávateľa spolu s čestným vyhlásením Dodávateľa, že tento subdodávateľ spĺňa podmienky podľa § 32

ods. 1 a § 11 ods. 1 ZVO a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 ZVO, musí Dodávateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr 3 (slovom: tri) pracovné dni pred začatím plánovanej subdodávky. Súhlas Objednávateľa nezabavuje Dodávateľa povinnosti a zodpovednosti za všetky práce a činnosti subdodávateľa. Objednávateľ má právo požiadať Dodávateľa o zmenu subdodávateľa vybraného Dodávateľom, ak má na to závažné dôvody. Dodávateľ je povinný žiadosti Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a zmeniť subdodávateľa, pričom nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa § 32 ods. 1 a § 11 ods. 1 ZVO, nemôžu u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 ZVO a musí byť Objednávateľom odsúhlasený.

5. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že neprevedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce z tejto Zmluvy, resp. ich časť na iný subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V prípade porušenia tejto povinnosti, bude zmluva o prevode (postúpení) zmluvných záväzkov, neplatná. V prípade porušenia tejto povinnosti jednou zo zmluvných strán, je druhá zmluvná strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení Zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.

13. TRVANIE ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
2. Táto Zmluva zaniká:
 - a) písomnou dohodou podpísanou obidvoma zmluvnými stranami,
 - b) písomnou výpoveďou,
 - c) odstúpením od Zmluvy.
3. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať Zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je 2 (slovom: dva) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo Dodávateľa na zaplatenie ceny resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté Objednávateľom do uplynutia výpovednej doby.
4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ bezdôvodne i napriek písomnému upozorneniu Dodávateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Zmluvy.
5. Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy, ak Dodávateľ opakovane t.j. minimálne 2x nedodrží príslušné lehoty vzťahujúce sa k plneniu predmetu Zmluvy (napr. lehoty špecifikované v prílohe č. 4 zmluvy) alebo ak Dodávateľ poruší ktorúkoľvek svoju zmluvnú povinnosť a nápravu nevykoná ani v dodatočnej lehote, ktorú mu Objednávateľ poskytne na vykonanie nápravy.
6. Objednávateľ aj Dodávateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od Zmluvy, ak druhá zmluvná strana nespĺní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou.
7. Odstúpením od Zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané a prevzaté, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
8. Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane, týmto dňom Zmluva zaniká.

9. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany prehlasujú, že v prípade odstúpenia ktoroukoľvek zmluvnou stranou od tejto Servisnej Zmluvy, a to z akýchkoľvek dôvodov je Objednávateľ oprávnený žiadať od Dodávateľa vrátenie alikvotnej časti z už zaplatenej ceny za Služby špecifikované v Článku 2. bod 1 písm. b) Zmluvy (vypočítanej ku dňu doručenia odstúpenia) a Dodávateľ je povinný túto alikvotnú časť z už zaplatenej ceny za Služby bezodkladne, najneskôr však do 5 kalendárnych dní od doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane, vrátiť Objednávateľovi prevodom na jeho bankový účet uvedený v tejto Zmluve.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto Zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. Ak niektoré ustanovenia tejto Zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá Zmluva strácala platnosť. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
3. V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným konsenzom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú, je oprávnená ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.
4. Ustanovenia tejto Zmluvy je možné meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve, podpísaných oboma zmluvnými stranami, ak nie je v tejto zmluve výslovne uvedené inak (napr. článok 12 bod 2 zmluvy).
5. Zmluva sa vyhotovuje v 3 rovnopisoch, pričom Objednávateľ obdrží dva rovnopisy Zmluvy a Dodávateľ jeden rovnopis Zmluvy.
6. Dodávateľ sa zaväzuje byť riadne zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania tejto zmluvy, ak mu taká povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o registri partnerov verejného sektora“). Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora boli riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania subdodávateľskej zmluvy, ak im taká povinnosť vyplýva zo Zákona o registri partnerov verejného sektora. Dodávateľ je povinný na požiadanie Objednávateľa predložiť všetky zmluvy so subdodávateľmi. Porušenie ktorejkoľvek z povinností dodávateľa podľa tohto odseku tohto článku Zmluvy je jej podstatným porušením a zakladá právo objednávatľa na odstúpenie od tejto Zmluvy s právnymi účinkami ukončenia Zmluvy ex nunc a/alebo právo Objednávateľa požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ceny za poskytovanie služieb podľa článku 5 bodu 1 zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa požadovať od Dodávateľa náhradu škody, ktorá nesplnením vyššie uvedených povinností Dodávateľa vznikne Objednávateľovi.
7. V prípade, ak bude podľa tejto Zmluvy potrebné doručovať inej zmluvnej strane akúkoľvek písomnosť, doručuje sa táto písomnosť na adresu zmluvnej strany uvedenú v tejto Zmluve, dokiaľ nie je zmena adresy písomne oznámená zmluvnej strane, ktorá písomnosť doručuje. V prípade, ak sa písomnosť aj pri dodržaní týchto podmienok vráti nedoručená, zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia nastávajú tretím dňom po

vrátení zásielky zmluvnej strane, ktorá zásielku doručuje, a to aj v prípade, ak sa o tom adresát nedozvedel.

8. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpisujú.
9. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a § 5a zákona 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.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - Príloha č. 1. – Opis predmetu zákazky
 - Príloha č. 2. – Špecifikácia ceny
 - Príloha č. 3. – Výkaz prác a nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac
 - Príloha č. 4. – Formulár o nahlásení problému/požiadavky
 - Príloha č. 5. – Zoznam subdodávateľov
 - Príloha č. 6. – Akceptačno - preberací protokol

V Bratislave, dňa
Za Dodávateľa:

V Bratislave, dňa
Za Objednávateľa:

.....

.....

PRÍLOHA Č. 1

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

1. NÁZOV PREDMETU ZÁKAZKY

„Poskytovanie servisných služieb spojených s údržbou a rozvojom informačného systému elektronickej registratúry na platforme Fabasoft“.

2. VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Centrum vedecko-technických informácií SR (CVTI SR) prevádzkuje na platforme Fabasoft informačný systém elektronickej registratúry. Informačný Systém zabezpečuje evidenciu doručených záznamov, prípravu odoslaných záznamov, vnútornú korešpondenciu, prácu s mnohými typmi súborov, podporu pre celý životný cyklus spisu, prehľadné zobrazenie, prístupové práva, dokladovateľnosť a procesné spracovanie. Tiež umožňuje pristupovať k systému prostredníctvom internetu aj mimo vlastnej organizácie.

3. PREDMET ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je poskytovanie servisných služieb spojených s údržbou a rozvojom existujúceho informačného systému pre podporu elektronickej správy registratúry na platforme Fabasoft (ďalej „IS ASR“) vrátane implementácie najnovšej verzie IS ASR. Poskytované služby – služba servisnej podpory, odstraňovanie kritických a nekritických incidentov, profylaktické činnosti, ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR a rozvoj IS ASR podľa požiadaviek objednávateľa. Služby nezahŕňajú podporu, údržbu a servis technických zariadení, na ktorých je informačný systém elektronickej registratúry IS ASR prevádzkované. Služby je potrebné zabezpečiť na obdobie 24 mesiacov.

4. POŽIADAVKY VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA NA PREDMET ZÁKAZKY

4.1 POJMY A DEFINÍCIE

- 4.1.1. Služba **Hot-Line** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory objednávateľovi pri využívaní IS ASR, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s počítačovým programom Fabasoft. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi verejným obstarávateľom (ďalej v texte v príslušnom gramatickom tvare aj „objednávateľ“) a úspešným uchádzačom (ďalej v texte v príslušnom gramatickom tvare aj „dodávateľ“)
- 4.1.2. Službou **Požiadavka na zmenu** sa rozumejú služby dodávateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii IS ASR, na základe požiadavky objednávateľa, prípadne na základe odporúčenia dodávateľa.. Požiadavka na zmenu (PZ)/ Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

- 4.1.3. Službu **Profylaktika aplikačnej vrstvy**. Táto služba predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a IS ASR. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, v mieste inštalácie systému s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, dodávateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne.
- 4.1.4. Služba **aktualizácia/ technologický support IS** znamená dodávanie najnovších dostupných verzií už zakúpeného základného softvéru platformy použitej v IS ASR.
- 4.1.5. **Rozvoj IS ASR podľa požiadaviek objednávateľa** môže byť využívaný počas trvania zmluvného vzťahu na základe objednávok vystavených objednávateľom na konfiguráciu a sprístupnenie potrebných odborných modulov súvisiacich s rozvojom IS ASR s odbornou činnosťou objednávateľa alebo rozširovaním počtu licencií Fabasoft.
- 4.1.6. **Automatizovaná správa registratúry (ASR)** je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.
- 4.1.7. **Informačný systém (IS)** je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; ide o súhrnný názov pre informačný systém elektronickej správy registratúry.
- 4.1.8. **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník dodávateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 4.1.9. **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ vykoná náhradné riešenie problému.
- 4.1.10. **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňovaná jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 4.1.11. **Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy dodávateľ musí vyriešiť objednávateľov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.
- 4.1.12. **Incident/problém s prioritou "Kritická"** je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.
- 4.1.13. **Incident/problém s prioritou "Nekritická"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objedávateľ nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je

možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.

- 4.1.14. **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 4.1.15. Jeden **človekodeň** znamená 8 pracovných hodín.
- 4.1.16. Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť je 0,5 hodiny (30 minút).
- 4.1.17. **Implementácia najnovšej verzie systému** je aktualizácia alebo vylepšenie systému o nové funkcie, aby sa zlepšila jeho vlastnosť, výkon alebo funkčnosť.

Predmetom zákazky je poskytovanie nasledovných služieb:

- a) Služby servisnej podpory, odstraňovanie kritických a nekritických incidentov, profylaktické činnosti;
- b) Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (Fabasoft);
- c) Rozvoj IS ASR podľa požiadaviek objednávateľa a implementácia najnovšej verzie systému pre elektronickú správu registratúry.

Služby uvedené v ods. a) - b) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne objednávateľ dodávateľovi po nadobudnutí účinnosti zmluvného vzťahu. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom kontaktnej osobe dodávateľa v lehote 3 kalendárnych dní.

5. ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

Dodávateľ:

- zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
- zabezpečí príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od objednávateľa resp. jeho oprávnených osôb,
- zabezpečí evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- zabezpečí identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení.
- sa zaväzuje všetky služby poskytovať v čase Bežnej prevádzky

5.1. Služby servisnej podpory (a)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none">- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností- vedenie evidencie nahlásených incidentov,- reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení,- prevádzka hotline strediska,- zber a evidencia incidentov,
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie, - poskytovanie konzultácií o incidentoch, - poskytovanie mailového hotlinu vyškolením zamestnancom objednávateľa, - projektové riadenie poskytovaných činností, - riešenie eskalácií, - poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
--	---

5.2. Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov (a)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - dodávateľ poskytne riešenie v prípade kritických / nekritických incidentoch v stanovenom čase, - o výsledku servisného zásahu bude dodávateľ informovať objednávateľa bezodkladne, - objednávateľ je povinný incidenty/ problémy nahlasovať písomne prostredníctvom Service Desku, resp. na e-mailovú adresu XXXXXXXXXX - lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v čase Bežnej prevádzky, - posúdenie problému na kritický, nekritický je v kompetencii objednávateľa, - aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezbavuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.
------------------------	--

5.2.1. Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Nekritická	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod

5.2.2. Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Objednávateľ môže problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na Dobu odozvy na incident začína plynúť v čase Bežnej prevádzky Lehota na dobu trvalého vyriešenia incidentu sa počíta iba v rámci Bežnej prevádzky.

Nahlasovaný incident musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- podrobný popis
- printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu) - typ prostredia (prevádzkové, testovacie)
- identifikáciu používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

5.2.3. Správa incidentov a problémov

Klasifikácia – výstupom je:

- a) odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby,
- b) návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- c) odsúhlasenie kategórie,
- d) návrh na preklasifikovanie kategórie,
- e) odsúhlasenie Priority,
- f) návrh na preklasifikovanie Priority.

Analýza - preskúmanie a diagnostika fyzicky v sídle Objednávateľa –výstupom je:

- a) hĺbková analýza incidentu/problému
- b) návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
- c) kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- d) návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- e) potreba zásahu - prístupu Dodávateľa do IS,
- f) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- a) vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- b) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test.
- c) Uzavretie – výstupom je:
- d) akceptácia Objednávateľa,
- e) zápis o ukončení podpísaný kontaktnou osobou objednávateľa,
- f) zápis o ukončení v call centre Dodávateľa.

Súčinnosť Objednávateľa

- a) Objednávateľ poskytne Dodávateľovi aj inú potrebnú a dodávateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, najmä:
- b) backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- c) management dátového úložiska databázy,
- d) riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť objednávateľa,
- e) riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
- f) prevádzku HW,
- g) prevádzku a inštaláciu aktualizácií a patchov štandardného systémového software, SQL DB,
- h) prevádzku sieťovej infraštruktúry.

- Dodávateľ musí vykonať činnosti Klasifikácia a Analýza - preskúmanie a diagnostika prostredníctvom svojho Hotline a výstupy poskytnúť objednávateľovi v dohodnutom čase Doby odozvy.
- V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je dodávateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené činnosti objednávateľa.
- V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby objednávateľom založené nové incidenty.
- Novovzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.
- Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu dodávateľom do Akceptovania/ Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových Incidentov objednávateľom sa do času riešenia Incidentu/Problému dodávateľom nezapočítava.
- V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane objednávateľa pre potreby vyriešenia incidentu, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu.

5.3. Profylaktické činnosti (a)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, - kontrola správnosti smerovania, - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch, - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov, - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, - kontrola prostredia, v ktorom IS beží, - udržiavanie repozitára zdrojových kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), - predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách, - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie.
------------------------	--

5.3.1. Podpora pri plánovaných odstávkach IS

- a) Všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze, pokiaľ sa nedohodne inak. Dodávateľ môže činnosti vykonávať iba v mieste inštalácie systému a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby alebo môže využiť nástroje

objednávateľa. V takom prípade dodá zoznam potrebných nastavení na adekvátne vyhodnocovanie parametrov.

b) V prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie Profylaktiky aplikačnej vrstvy, bude Profylaktika vykonaná v čase, na ktorom sa Objednávateľ a Dodávateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované v čase, na ktorom sa Objednávateľ a Dodávateľ vzájomne dohodnú.

c) V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom.

d) Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávatelovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie.

5.3.2. Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo
- b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, eskalujú to na oprávnené osoby zmluvných strán

5.4. Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (Fabasoft) (b)

V súčasnosti Objednávateľ používa 10 ks licencií Fabasoft eGov Suite per user (pomenovaný používateľ) a 20 ks licencií Fabasoft eGov-Suite concurrent (konkurenčné prihlasovanie).

Služba **Ročná aktualizácia** znamená dodávanie najnovších verzií už zakúpeného základného softvéru platformy použitej v IS ASR.

5.5 Rozvoj IS ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa (c)

Rozvoj systému na platforme Fabasoft	<ul style="list-style-type: none">- objednávateľ už v súčasnosti používa nasadený IS ASR, ktorý spĺňa všetky požiadavky kladené Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky podľa zákona č. 395/2002 Z. z o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a taktiež podľa výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry. V súčasnosti je informačný systém plne nasadený do rutínnej prevádzky, t.j. dielo je plne funkčné a objednávateľ ho využíva v rámci určenia. V IS ASR je dôsledne implementovaný a dodržiavaný registratúrny plán organizácie, a s tým súvisiaci adresár zamestnancov a ich pracovné zaradenie a pod. Zároveň informačný systém slúži v súčasnosti ako úložisko dokumentov.- objednávateľ vzhľadom na nové požiadavky na elektronizáciu a automatizáciu, rýchlosť spracovania požiadaviek a unifikáciu administratívnych procesov objednávateľa potrebuje nasadiť do systému nové rozširujúce funkcionality, ktoré zachovávajú základný princíp systému, a zároveň rozšíria a doplnia funkcionality a vytvoria tiež možnosti pre integráciu na prípadne ďalšie informačné systémy objednávateľa. Tieto funkcionality jednoducho a intuitívne rozšíria možnosti existujúceho informačného systému o potrebnú funkcionality pre správu dokumentov a ich bezpečné dlhodobé uloženie (archiváciu), automatizované a
---	--

	<p>unifikované procesné spracovanie administratívnych procesov organizácie (workflow/ proces manažment), možnosti fulltextového a fazetového vyhľadávania dát a kľúčových reťazcov v komplexnom systéme a jeho nastavbových modulov vrátane podpory sémantiky.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pod rozvojom IS ASR rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému IS ASR . - ďalej pod rozvojom IS ASR rozumieme implementáciu odborných aplikácií na elektronické spracovanie administratívnych procesov objednávateľa. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť alebo typy dokumentov. Sú určené na automatizáciu komplexných procesov, kde sa pracuje s papierovými dokumentmi alebo inými formami obsahu, pričom je ich možné integrovať s externými systémami. Umožňuje ľahko archivovať svoje dáta, nezávisle od ich druhu a pôvodu, na jednom mieste, s podporou pre automatizáciu a audit s cieľom transparentnosti vo všetkých spracovávaných dokumentoch.
Rozsah	- 15 (človekodní) / 120 Človekohodín

5.6 Implementácia najnovšej verzie systému pre elektronickú správu registratúry (c)

Implementácia najnovšej verzie systému pre elektronickú správu registratúry	<ul style="list-style-type: none"> - Pod Implementáciou najnovšej verzie systému rozumieme aktualizáciu alebo vylepšenie systému o nové funkcie, aby sa zlepšila jeho vlastnosť, výkon alebo funkčnosť. - Implementáciou najnovšej verzie systému musí byť zabezpečená kompatibilita najmä: <ul style="list-style-type: none"> - Kompatibilita s Microsoft Windows Server 2022 Standard, - Kompatibilita s operačným systémom koncových staníc Windows 10, Windows 11, - Kompatibilita s kancelárskym balíkom Microsoft Office 2019, MS Office 2016 a MS Office 365 desktopová verzia, - Kompatibilita s najnovšími verziami internetových prehliadačov napr. (Internet Edge; Google Chrome; Mozilla Firefox; Apple Safari). - Implementáciou najnovšej verzie systému musí byť dosiahnutá kompatibilita najmä so štandardmi: <ul style="list-style-type: none"> - XML, SOAP, CORBA (cez Microsoft® COM), DCOM, MAPI, OLE/OLE2, OLE/COM, X.400 (cez Mail Integration), X.500, WfMC, ADO, OLEDB, ODBC, ISAPI, LDAP V3, HTML, XHTML, XSL, SSL, http, https, ActiveX, WML, WAP, WebDAV, PDF, Oracle OCI, ADSI. - Implementáciou najnovšej verzie musia byť zabezpečené nasledovné funkcionality: <ul style="list-style-type: none"> - Zásobník práce, - Evidencia doručených záznamov, - Záznamy, - Spisy,
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Doručovanie, - Vyhľadávanie, - Zostavy, - Ukončené aktivity, - Novinky, - Aktuálne úlohy – zoznam aktivít na spracovanie - Doručený záznam na vybavenie – zoznam doručených záznamov vložených v spisoch ale nevybavených - Pozastavené/Čakajúce – zoznam odložených aktivít, - Funkcionalita evidencie Doručených záznamov na podateľni, - Evidencia odoslaných záznamov, - Evidencia záznamov pre spis - Adresár, - Evidencia nových spisov, - Prehľad existujúcich spisov, - Prehľad spisov v riešení, - Uzavreté – uzatváranie spisov „v riešení“, obnova spracovania uzavretých spisov, - S prístupom – zobrazenie spisov s prideleným prístupom, - Prehľad vytvorených doručovacích úloh (nové, nespracované), - Generovanie podacích hárkov, - Doplňovanie údajov odoslaných zásielok, - Evidencia doručení k odoslaným zásielkam, - Vyhľadávanie objektov evidovaných v systéme na základe prístupových práv (Záznamy, Spisy...), - Generovanie a prehľady vygenerovaných zostáv na základe rolí a prístupových oprávnení, - Zoznam všetkých ukončených aktivít používateľa (prehľad ukončených aktivít), - Moderný a responzívny dizajn, <p>- V rámci implementácie najnovšej verzie CVTISR požaduje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migráciu a konfiguráciu aktuálneho prostredia CVTISR na najnovšiu verziu, - Inštaláciu a konfiguráciu - Testovanie - Školenie správcovských rolí - Školenie bežných používateľov - Aktualizácia dokumentácie
<p>Implementáciu najnovšej verzie systému pre elektronickú správu registratúry</p>	<p>- Požadujeme naceniť v rámci Prílohy č.2 Špecifikácia ceny</p>

6. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Miestom poskytovania služieb je:

- Centrum vedecko-technických informácií SR, Lamačská cesta 8A, 840 05 Bratislava
Služby budú poskytované odo dňa účinnosti uzavretej zmluvy po dobu 12 mesiacov (časť a) a b)) v rozsahu uvedenom v tomto opise predmetu zákazky. Ďalších 12 mesiacov sa budú služby poskytovať na základe objednávky v rámci rozsahu služieb popísaných v tomto opise predmetu zákazky (časť a) a b)). Celková doba poskytovania služieb je 24 mesiacov. Služby rozvoja systému a implementácie najnovšej verzie systému (časť c) sa budú poskytovať na základe objednávky v rámci rozsahu služieb popísaných v tomto opise predmetu zákazky.

7. PREBERACIE KONANIE

- 7.1. Zadanie požiadavky oprávnenou osobou prostredníctvom niektorého komunikačného kanála uvedeného v bode 5.2 sa považuje za nahlásenie požiadavky a začínajú sa počítať termíny pre jej vybavenie.
- 7.2. Dodávateľ je oprávnený konzultovať nahlásený problém s oprávnenou osobou Objednávateľa, ktorá problém nahlásila.
- 7.3. V prípade požiadavky v rámci služby rozvoj IS ASR systému poskytne Dodávateľ detailný popis návrhu riešenia na schválenie Objednávateľovi. Detailný popis návrhu riešenia obsahuje aj štúdiu vykonateľnosti v prípade, že zmena bude vyžadovať zmeny konfigurácie systému, databázy, iných produktov IS alebo realizácia vyžaduje splnenie iných špecifických predpokladov. Súčasťou návrhu riešenia je ohodnotenie prácnosti v človekodňoch a návrh termínov realizácie.
- 7.4. V prípade realizácie implementácie najnovšej verzie systému pre elektronickú správu registratúry poskytne Dodávateľ detailný popis návrhu riešenia na schválenie Objednávateľovi a časový harmonogram nasadenia novej verzie IS ASR.
- 7.5. Na základe návrhu riešenia bude vyhotovená objednávka Objednávateľom v písomnej forme a odovzdaná Dodávateľovi. Objedávka je podkladom pre Dodávateľa na realizáciu požiadavky.
- 7.6. V prípade požiadavky v rámci realizácie služby rozvoj IS ASR systému sa tieto realizujú a započítavajú do hodín podpory podľa časti 5.5 a fakturujú až podpisom písomného protokolu Objednávateľom.
- 7.7. Dodávateľ poskytne návrh riešenia (v prípade požiadavky na zmenu návrh Objednávateľom schváleného riešenia) na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí testovanie návrhu riešenia na vlastnom testovacom prostredí, v prípade nutnosti aj za asistencie Dodávateľa.
- 7.8. Zapracovanie – Nasadenie požiadavky na zmenu bude Objednávateľom potvrdené po vykonaní testu na vlastnom testovacom prostredí po nasadení Požiadavky na zmenu Poskytovateľom prostredníctvom Akceptačného protokolu.
- 7.9. Po nasadení riešenia v produkčnom prostredí je možné uzavrieť požiadavku, a to potvrdením riešenia zo strany Objednávateľa niektorým z komunikačných kanálov uvedených v bode 5.2

Príloha č. 2 Špecifikácia ceny

Požadované služby v zmysle OPZ	č.	Informačný systém na platforme Fabasoft	Predpokladaný rozsah celkom		Merná jednotka (m.j.)	Jednotková cena bez DPH	Celková cena za 12 mesiacov v € bez DPH	Celková cena za 12 mesiacov v € s DPH	Celková cena za 24 mesiacov v € bez DPH	Celková cena za 24 mesiacov v € s DPH
a) Služby servisnej podpory, odstraňovanie kritických a nekritických incidentov, profylaktické činnosti IS ASR	1	Zabezpečenie prevádzkovej podpory, údržby systému a Helpdesku pre produkčnú prevádzku IS ASR	12		mesačný paušál	1 500 €	18 000,00 €	21 600,00 €	36 000,00 €	43 200,00 €
b) Ročná aktualizácia SW licencií v IS ASR (Fabasoft)	2	Ročná aktualizácia SW licencií - maintenance	70	per user	rok	per user	3 430,00 €	4 116,00 €	6 860,00 €	8 232,00 €
						49 €				
c) Rozvoj informačného systému Fabasoft a súvisiacich modulov a implementácia najnovšej verzie IS ASR.	3	Rozvoj informačného systému Fabasoft a súvisiacich modulov	250		MD	515 €	128 750,00 €	154 500,00 €	128 750,00 €	154 500,00 €
	4	Implementácia najnovšej verzie IS ASR	1		Projekt	46 000 €	46 000,00 €	55 200,00 €	46 000,00 €	55 200,00 €
SPOLU							196 180,00 €	235 416,00 €	217 610,00 €	261 132,00 €

* vyplniť modré polia

Príloha č.3 - Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac

Príloha k faktúre:

Zákazník:

CVTI SR

Lamačská cesta 7315/8A, 811 04 Bratislava

Dodávateľ:

Obdobie:

<i>Dátum</i>	<i>Fakturovateľné (hod.)</i>	<i>Vykonal</i>	<i>Požiadavka od</i>	<i>Číslo</i>	<i>Činnosť</i>

Spolu		0,00	
--------------	--	------	--

*Predplatené
hodiny*

Celkom na fakturáciu		0,00	
---------------------------------	--	------	--

Odovzdal (meno, podpis):

Prevzal (meno, podpis):

Dátum:

Príloha č.4 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky

Formulár o nahlásení problému/požiadavky			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 5 – Zoznam Subdodávateľov

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Názov projektu:	
Objednávateľ:	
Zhotoviteľ:	
Zodpovedný riešiteľ:	
Dátum akceptácie:	
Miesto akceptácie:	

Zmluva:	
Špecifikácia predmetu akceptácie:	

Ďalšie vymedzenia:
Podpisom tohto protokolu vykonáva Objednávateľ akceptáciu špecifikovaného riešenia, ktoré preberá bez pripomienok / s pripomienkami, uvedenými nižšie.

Pripomienky objednávateľa:

Miesto, deň:

Miesto, deň:

.....

.....

za Objednávateľa

za Dodávateľa