**ZML**

**KÚS-Spr**

**Zmluva o poskytovaní služieb servisnej podpory (SLA)**

uzavretá v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

(ďalej len **„zmluva“**)

**Článok I.**

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ**:  **Kancelária Ústavného súdu Slovenskej republiky** Sídlo: Hlavná 110, 042 65 Košice

Štatutárny orgán: Ing. Tomáš Mosný, vedúci Kancelárie Ústavného súdu SR

IČO: 31 947 000

DIČ: 2020780542

IBAN: SK74 8180 0000 0070 0006 0494

SWIFT: SPSRSKBA

Zodpovedná osoba: Ing. Adrián Baron, riaditeľ odboru informačných technológií

Kontakt +421 (55) 720 72 33, adrian.baron@ustavnysud.sk

(ďalej len **„objednávateľ“**)

a

**Poskytovateľ**:

Sídlo:

Štatutárny orgán:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

IBAN:

SWIFT:

Zodpovedná osoba:

Kontakt

(ďalej len **„poskytovateľ“**)

(spolu ďalej len **„zmluvné strany“**).

**Článok II.**

**Úvodné ustanovenia a účel zmluvy**

## Účelom tejto zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie odborných služieb servisnej podpory pre informačný systém (ďalej len „IS“), ktorého je objednávateľ užívateľom.

Zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na predmet zákazky s názvom „Služby technickej podpory informačného systému“ (KÚS-Spr 429/2020).

**Článok III.**

**Predmet zmluvy**

## Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa v súlade s touto zmluvou poskytovať pre objednávateľa odborné služby servisnej podpory (ďalej len „servisné služby“ alebo „predmet zmluvy“), a záväzok objednávateľa mu za to zaplatiť zmluvne dojednanú cenu.

1. Poskytovateľ sa na základe tejto zmluvy zaväzuje poskytovať pre objednávateľa pravidelné služby technickej podpory prevádzky informačného systému za účelom udržiavania IS v bežnej prevádzke, pravidelné monitorovanie prevádzkových parametrov IS, služieb helpdesk, riešenie bežných prevádzkových problémov v dohodnutých reakčných a neutralizačných časoch, pravidelnú profylaktickú údržbu, opravu chýb v IS a prípadné aktualizácie softvéru (ďalej len **„paušálne služby“**). Paušálne služby podrobne špecifikuje Príloha č. 1 k tejto zmluve. Paušálne služby sa poskytovateľ zaväzuje vykonávať najmä prostredníctvom vzdialeného prístupu. V prípade nevyhnutnej potreby fyzickej prítomnosti poskytovateľa u objednávateľa znáša náklady s tým súvisiace poskytovateľ.
2. Poskytovateľ sa na základe tejto zmluvy zároveň zaväzuje poskytovať pre objednávateľa služby úprav a legislatívnych update-ov nad rámec paušálnych služieb (ďalej len **„ostatné služby“**) podrobne špecifikovaných v Prílohe č. 1 k tejto zmluve. Ostatné služby zahŕňajú najmä:
3. poskytovanie služieb implementácie Centrálneho úradného doručovania,
4. poskytovanie služieb spočívajúcich v pravidelnej implementácii legislatívnych zmien týkajúcich sa predmetu zmluvy,
5. riešenie požiadaviek objednávateľa na úpravy a zmeny softvéru nevyhnutných k zabezpečeniu plynulej a bezpečnej prevádzky IS nad rámec paušálnych služieb.

## Poskytovateľ prehlasuje, že je oprávnený poskytovať servisné služby podľa tejto zmluvy a disponuje takými znalosťami, oprávneniami, personálnymi a technickými kapacitami, ktoré sú potrebné na plnohodnotné poskytovanie plnenia podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ je uvedené povinný preukázať aj u všetkých subdodávateľov, ktorí budú pre objednávateľa predmet zmluvy v súlade s Článkom XII. tejto zmluvy vykonávať.

## Poskytovateľ sa touto zmluvou zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na plnenie predmetu zmluvy kľúčových expertov (odborných pracovníkov) na pozície garant pre oblasť správy a podpory informačných systémov, garant pre oblasť ITSM procesy a garant pre oblasť informačnej bezpečnosti.

## Zoznam odborných pracovníkov spĺňajúcich požiadavky objednávateľa v zmysle odbornej spôsobilosti je Prílohou č. 2 tejto zmluvy. Na základe vzájomnej písomnej dohody zmluvných strán môže dôjsť k doplneniu, alebo zmene odborných pracovníkov uvedených v zozname odborných pracovníkov, pričom k zmene odborného pracovníka môže dôjsť len za predpokladu, že nový odborný pracovník bude spĺňať požiadavky objednávateľa na odbornosť uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy. V tomto prípade je poskytovateľ povinný aktualizovať zoznam odborných pracovníkov v zmysle vzájomnej dohody zmluvných strán, a to formou vzájomne odsúhlaseného dodatku k zmluve.

## Nedodržanie Článku III. bodu 4., 5. a 6. zo strany poskytovateľa sa v zmysle tejto zmluvy považuje za podstatné porušenie zmluvy s možnosťou objednávateľa od zmluvy odstúpiť.

**Článok IV.**

**Definícia pojmov**

1. Človekohodina: je hodina práce jedného pracovníka poskytovateľa (vrátane každej začatej hodiny jeho práce).
2. SW komponent: SW objednávateľa, ktorý je predmetom servisných služieb podľa tejto zmluvy.
3. Vada: Akákoľvek faktická zjavná alebo skrytá vada alebo akákoľvek právna vada SW komponentov objednávateľa a to najmä vady znemožňujúce alebo sťažujúce obvyklé užívanie SW komponentov objednávateľa.
4. Požiadavka: Požiadavka je každá požiadavka objednávateľa na poskytnutie servisných služieb v rozsahu tejto zmluvy.
5. **Problém:** Problém je objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
6. Reakčná doba: Reakčná doba je stanovený čas, do ktorého zaháji poskytovateľ riešenie nahláseného problému (od času nahlásenia problému objednávateľom).
7. Kritický problém: Požiadavka objednávateľa na riešenie problému poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
8. Závažný problém: Požiadavka objednávateľa na riešenie problému poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
9. Nekritický problém: Požiadavka objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí.
10. Doba neutralizácie problému: Doba neutralizácie problému je pre poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti.

**Článok V.**

**Miesto a doba plnenia**

1. Miestom plnenia tejto zmluvy je sídlo objednávateľa, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **26 (slovom dvadsaťšesť) mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, najskôr však od 31. 10. 2020.

**Článok VI.**

**Cena a platobné podmienky**

## Ceny za predmet zmluvy sú stanovené dohodou zmluvných strán vo výškach uvedených v Prílohe č. 1. Ceny sú stanovené ako maximálne a sú v nich zahrnuté všetky oprávnené náklady poskytovateľa spojené s plnením servisných služieb podľa tejto zmluvy.

## Maximálna cena za celý predmet zmluvy je **........................... Eur bez DPH (..................... Eur s DPH).**

## Daň z pridanej hodnoty (DPH) bude k cenám bez DPH pripočítaná podľa platných právnych predpisov v čase vzniku daňovej povinnosti.

## Platba za plnenie predmetu zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.

1. Cena za paušálne služby je splatná do 21 dní odo dňa kumulatívneho splnenia dvoch podmienok, a to odovzdania výkazu o vykonaných servisných službách potvrdeného zodpovednými osobami oboch zmluvných strán v súlade s Článkom IX. bodom 1. tejto zmluvy, a zároveň doručenia faktúry vystavenej poskytovateľom a doručenej objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po vykonaní paušálnych služieb v zmysle tejto zmluvy.
2. Cena za ostatné služby je splatná do 21 dní odo dňa kumulatívneho splnenia dvoch podmienok, a to odovzdania akceptačného protokolu o vykonaných ostatných službách potvrdeného zodpovednými osobami oboch zmluvných strán v súlade s Článkom IX. bodom 2. tejto zmluvy, a zároveň doručenia faktúry vystavenej poskytovateľom a doručenej objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po vykonaní ostatných služieb v zmysle tejto zmluvy.

## Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo bude vyhotovená v rozpore s touto zmluvou, má objednávateľ právo vrátiť ju poskytovateľovi na opravu a doplnenie, pričom u opravenej a doplnenej faktúry lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej a doplnenej faktúry objednávateľovi.

## Poskytovateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať objednávateľovi doporučene, alebo ich doručovať osobne. U faktúry odoslanej ako obyčajná poštová zásielka nie je možné uplatňovať si úrok z omeškania úhrady fakturovanej ceny.

**Článok VII.**

**Plnenie predmetu zmluvy**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že za účelom plynulého poskytovania servisných služieb v zmysle tejto zmluvy, každá zmluvná strana určí svoje kontaktné osoby. Zoznam kontaktných osôb vrátane kontaktných údajov (mobil, e-mail), a zásad prevádzkovej komunikácie medzi zmluvnými stranami sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy (ďalej len „kontaktné osoby“).
3. Paušálne služby
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní paušálnych služieb v zmysle Článku III. bodu 2. tejto zmluvy dodržať nasledujúce reakčné doby a doby neutralizácie problému:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ požiadavky** | **Reakčná doba** | **Doba neutralizácie problému** |
| Kritický problém | Do 2 pracovných hodín | Do 4 pracovných hodín |
| Závažný problém | Do 4 pracovných hodín | Do 8 pracovných hodín |
| Nekritický problém | Do 8 pracovných hodín | Do 16 pracovných hodín |

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať paušálne služby v pracovných dňoch od 8:00 h do 16:00 h.
2. Paušálne služby je poskytovateľ povinný poskytovať priebežne (mesačne) počas trvania tejto zmluvy, pričom o poskytnutých paušálnych službách je poskytovateľ povinný predložiť objednávateľovi výkaz o vykonaných službách. Výkaz o vykonaných službách špecifikuje paušálne služby poskytnuté v konkrétnom kalendárnom mesiaci a musí byť súčasťou faktúry v súlade s Článkom VI. bodom 5. tejto zmluvy.
3. Ostatné služby
4. Ostatné služby je poskytovateľ povinný poskytovať na základe požiadavky objednávateľa, pričom každá požiadavka objednávateľa na poskytnutie ostatných služieb bude poskytovateľom ocenená, s uvedením začiatku a doby plnenia a pred začiatkom realizácie odsúhlasená objednávateľom formou vystavenej, podpísanej a doručenej objednávky. Bližšie podmienky poskytovania ostatných služieb určuje Príloha č. 1 k tejto zmluve. Ostatné služby budú fakturované po riadnom dodaní, na základe skutočne odvedenej práce, v súlade s objednávkou a na základe vzájomne odsúhlaseného akceptačného protokolu v zmysle Článku IX. tejto zmluvy, ktorý musí byť súčasťou faktúry v súlade s Článkom VI. bodom 6. tejto zmluvy.
5. Poskytovateľ a objednávateľ sa zaväzujú plniť predmet zmluvy v súlade so zásadami prevádzkovej komunikácie medzi zmluvnými stranami špecifikovanými v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

**Článok VIII.**

**Práva a povinnosti zmluvných strán**

## Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi pri plnení tejto zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov poskytovateľa, a to najmä:

* prístup k technickým zariadeniam potrebný k plneniu predmetu tejto zmluvy,
* zabezpečenie včasnej prípravy softvéru potrebného k plneniu záväzkov poskytovateľa,
* zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnohodnotné poskytovanie servisných služieb poskytovateľa,
* zabezpečenie súčinnosti svojich zamestnancov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto zmluvy.

1. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany objednávateľa poskytovateľovi ani na základe výzvy doručenej objednávateľovi zo strany poskytovateľa, môže mať za následok posun termínov jednotlivých plnení, za čo nenesie poskytovateľ zodpovednosť. Táto skutočnosť však musí byť poskytovateľom preukázaná.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje:

* zabezpečiť koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom tejto zmluvy,
* uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade s touto zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a právne záväznými normami,
* brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s objednávateľom a v súlade s pravidlami vzájomne dohodnutými a obvyklými pre spracovanie dát,
* zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu zmluvy, pričom tento záväzok poskytovateľa trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení tejto zmluvy,
* vykonávať odborné servisné služby len pracovníkmi poskytovateľa, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu, odbornú spôsobilosť a oprávnenie na vykonanie týchto servisných služieb. Poskytovateľ je povinný pri vykonávaní predmetu zmluvy zabezpečiť dodržiavanie platných technických noriem, príslušných platných všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov objednávateľa týkajúcich sa poskytovaných servisných služieb a predpisov týkajúcich sa BOZP a PO, zákazu vnášania, požívania alkoholických nápojov, užívania omamných alebo psychotropných látok, fajčenia, ako aj iných interných predpisov objednávateľa, s ktorými bol oboznámený. Poskytovateľ zodpovedá za to, že všetci pracovníci a subdodávatelia, ktorých použije na poskytovanie servisných služieb sú oprávnení, spôsobilí a poučení na výkon príslušných prác. Kontaktné osoby objednávateľa sú oprávnené kontrolovať dodržiavanie týchto povinností a za každé porušenie tohto ustanovenia sa poskytovateľ zaväzuje na základe uplatnenia objednávateľom zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1500,- eur. Porušenie týchto povinností poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy na základe čoho je objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť.

**Článok IX.**

**Odovzdanie a prebratie predmetu plnenia**

1. Plnenia poskytnuté poskytovateľom objednávateľovi podľa Článku III. bodu 2. (paušálne služby) budú zaevidované vo výkaze o vykonaných službách a potvrdené podpisom zodpovedných osôb oboch zmluvných strán. Výkaz o vykonaných službách musí obsahovať najmä určenie druhu a rozsahu fakturovaných prác v súlade s Prílohou č. 1 tejto zmluvy a určenie obdobia, za ktoré poskytovateľ objednávateľovi servisné služby fakturuje. Vzor výkazu o vykonaných službách tvorí Prílohu č. 5 tejto zmluvy.
2. Plnenia poskytnuté poskytovateľom objednávateľovi podľa Článku III. bodu 3. (ostatné služby) budú zaevidované v akceptačnom protokole a potvrdené podpisom zodpovedných osôb oboch zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä určenie druhu a rozsahu fakturovaných prác v súlade s Prílohou č. 1 tejto zmluvy. Vzor akceptačného protokolu tvorí Prílohu č. 6 tejto zmluvy.
3. Záručná doba na servisné služby vykonané a dodané poskytovateľom v súvislosti s plnením predmetu zmluvy je 6 mesiacov od podpísania výkazu o vykonaných službách alebo od podpísania akceptačného protokolu v zmysle bodu 1. a 2. tohto Článku tejto zmluvy.

**Článok X.**

**Zodpovednosť za vady a náhrada škody**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek vád, v súlade so zmluvou, záväznými právnymi normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť reklamované vady na svoje náklady a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany kontaktnej osoby objednávateľa.
3. Objednávateľ je povinný vady vykonaných servisných služieb v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť, a oznámiť ich poskytovateľovi prostredníctvom kontaktných osôb (ďalej len „reklamácia“).
4. Poskytovateľ je povinný po doručení reklamácie v zmysle predchádzajúceho bodu tohto Článku zmluvy zaslať objednávateľovi potvrdenie o doručení reklamácie a informáciu o spôsobe a termíne jej vyriešenia.
5. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností poskytovateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti. O vzniknutých škodách bude poskytovateľ objednávateľa bezodkladne informovať a zaväzuje sa nahradiť vzniknutú škodu a vykonať všetky možné opatrenia k odstráneniu škôd bez zbytočného odkladu. Poskytovateľ je povinný na požiadanie bezodkladne poskytnúť súčinnosť potrebnú na preverenie okolností vzniku škody a jej výšky a uhradiť náklady spojené so zisťovaním rozsahu škody a jej uplatnením.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovaciu povinnosť pri hroziacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
7. V prípade, ak v dôsledku porušenia povinností poskytovateľa alebo využitím subdodávateľských služieb v súlade s Článkom XII. tejto zmluvy (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v tejto zmluve a jej prílohách, všeobecne záväzných právnych predpisoch a iných predpisov) dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku alebo softvéru objednávateľa, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu objednávateľa, je poskytovateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.

**Článok XI.**

**Sankcie**

1. V prípade omeškania poskytovateľa s dodaním paušálnych služieb má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 40,- EUR (slovom štyridsať eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania, maximálne však v celkovej výške mesačného paušálu za paušálne služby uvedeného v Prílohe č. 1 k tejto zmluve vždy v každom mesiaci osobitne.
2. V prípade omeškania poskytovateľa s dodaním ostatných služieb má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z fakturovanej sumy za oboma zmluvnými stranami odsúhlasené a vykonané plnenia uvedené v akceptačnom protokole v súlade s Článkom IX. ods. 2 tejto zmluvy, a to za každý, aj začatý deň omeškania.
3. Poskytovateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu uplatnenú podľa tohto Článku tejto zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia objednávateľom. Zaplatenie zmluvných pokút nezbavuje poskytovateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatené zmluvné pokuty sa neodpočítavajú od výšky spôsobenej škody. Omeškanie poskytovateľa s plnením podľa tejto zmluvy o viac ako 30 dní bude považované za podstatné porušenie zmluvy s právom objednávateľa od zmluvy odstúpiť.
4. Pre prípad omeškania objednávateľa s úhradou ceny za vykonané servisné služby na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry poskytovateľa sa zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplatenej sumy za každý deň omeškania.

**Článok XII.**

**Využívanie subdodávateľských služieb**

1. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli na možnosti poskytovateľa využívať na plnenie predmetu zmluvy subdodávateľské služby v obmedzenom, vopred dohodnutom rozsahu a za nasledovných podmienok:
2. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov uvedených v prehľade subdodávateľov, ktorý tvorí Prílohu č. 4 k tejto zmluve.
3. Na základe vzájomnej písomnej dohody zmluvných strán môže dôjsť k doplneniu, alebo zmene subdodávateľov uvedených v zozname subdodávateľov, pričom k zmene subdodávateľa môže dôjsť len za predpokladu, že nový subdodávateľ bude spĺňať podmienky účasti stanovené vo verejnom obstarávaní KÚS-Spr 429/2020, a zároveň podmienky stanovené v Článku III. bod 4. tejto zmluvy. V tomto prípade je poskytovateľ povinný aktualizovať prehľad subdodávateľov v zmysle vzájomnej dohody zmluvných strán, a to formou písomných dodatkov k tejto zmluve podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.
4. Poskytovateľ berie na vedomie, že jeho zodpovednosť za plnenie predmetu zmluvy nie je využitím subdodávateľských služieb nijako dotknutá.

**Článok XIII.**

**Zánik zmluvy**

1. Zmluva zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá v zmysle Článku V. bodu 2. tejto zmluvy.
2. Zmluva môže zaniknúť aj z nasledovných dôvodov:
3. písomnou dohodou zmluvných strán. V tomto prípade zmluva zaniká dňom, ktorý si zmluvné strany dohodli ako deň zániku zmluvy.
4. odstúpením objednávateľa od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. Za podstatné porušenie zmluvy zo strany poskytovateľa sa považuje každé nedodržanie povinností uvedených v Článku III. body 4. až 6. a v článku VIII. bod 3. tejto zmluvy.
5. odstúpením poskytovateľa od zmluvy len z dôvodu podstatného porušenia povinnosti objednávateľa. Za podstatné porušenie zmluvy zo strany objednávateľa sa považuje omeškanie s úhradou faktúry o viac ako 30 dní.
6. Odstúpenie od zmluvy musí mať písomnú formu a nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.

**Článok XIV.**

**Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky (ďalej len „CRZ“).
2. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle §5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v CRZ.
3. Všetky zmeny a doplnky tejto zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve, podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. a súvisiacimi právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike v poradí uvedenom v tejto vete.
5. Informácie a podklady, ktoré nie sú všeobecne známe alebo bežne dostupné v príslušných obchodných kruhoch, a ktoré zmluvné strany získali v súvislosti s prípravou alebo plnením tejto zmluvy považujú zmluvné strany za dôverné, tieto môžu byť použité len za účelom splnenia záväzkov zo zmluvy a nesmú byť zverejnené, poskytnuté alebo sprístupnené tretej osobe bez súhlasu druhej zmluvnej strany, použité na iný účel ako na plnenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zmluvy. Tento záväzok sa zmluvné strany zaväzujú dodržiavať bez časového obmedzenia aj po zániku tejto zmluvy.
6. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Objednávateľ obdrží dva a poskytovateľ jeden exemplár.
7. Objednávateľ aj poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ DPH, kontaktných a zodpovedných osôb, IBANu, na ktorý majú byť poukázané platby a o iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie tejto zmluvy.
8. V prípade, ak akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu zmluvy.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
10. Príloha č. 1 – Špecifikácia a ceny servisných služieb
11. Príloha č. 2 – Zoznam odborných pracovníkov (garantov)
12. Príloha č. 3 – Zoznam kontaktných osôb zmluvných strán a zásady prevádzkovej komunikácie medzi zmluvnými stranami
13. Príloha č. 4 – Subdodávatelia a podiel ich subdodávok
14. Príloha č. 5 - Vzor výkazu o vykonaných službách paušálnych služieb
15. Príloha č. 6 - Vzor akceptačného protokolu ostatných služieb.
16. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prerokovaní, ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto zmluvy pripojujú obe zmluvné strany svoje vlastnoručné podpisy.

V Košiciach, dňa ........................... V ........................, dňa .............................

**Za objednávateľa:** **Za poskytovateľa:**

|  |  |
| --- | --- |
| ...............................................................  Ing. Tomáš Mosný  vedúci Kancelárie Ústavného súdu  Slovenskej republiky | ............................................................... |
| ...............................................................  Ing. Alena Zeleňáková  riaditeľka ekonomického odboru  Kancelárie Ústavného súdu  Slovenskej republiky |  |

Príloha č. 1

**Špecifikácia a ceny servisných služieb**

1. **Paušálne služby** sú poskytované pravidelne, každý mesiac, minimálne v nasledujúcom rozsahu:

a) pohotovosť – hotline - riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku v rozsahu garantovaných reakčných dôb a dôb na neutralizáciu problému,

b) riešenie eskalácií,

c) monitorovanie infraštruktúry a identifikácia nedostatkov,

d) odstraňovanie vád softvérových komponentov - identifikácia problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia, vrátane problémov ktoré vznikli nesprávnym používaním softvérových komponentov zo strany objednávateľa,

e) riadenie servisných činností,

f) poskytovanie konzultácii o problémoch,

g) inštalácia nových patchov a aktualizácií softvéru,

h) zmeny v nastaveniach systémov a správa číselníkov,

i) poskytovanie logov, reportov a hlásení pre monitorované systémy,

j) mesačné správy z monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení,

k) realizácia opatrení vyplývajúcich z navrhovaných opatrení v rámci mesačných správ monitorovania infraštruktúry,

l) reporty o stave plnenia servisných požiadaviek o problémoch, prípadne operatívne návrhy na odstránenie procesných chýb v IS,

m) zber a vedenie evidencie a štatistík nahlásených problémov vrátane uvedenia typu problému a početnosti jeho výskytu,

n) štvrťročné správy o hodnotení poskytovania servisných služieb,

o) ročné plány profylaktickej údržby,

p) profylaktická údržba.

Profylaktická údržba je vykonávaná v nasledovnom rozsahu:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komponent/ Prostredie** | **Aktivita** | **Popis činnosti** | **Prácnosť poskytovateľa** | |
| **interval** | **člh** |
| Všetky dotknuté moduly, všetky prostredia. | DB Oracle RAC cluster - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Kontrola voľného miesta na Disk groups. | Týždenne | 1 |
| Kontrola veľkosti a rozloženia Fast recovery area. |
| Kontrola blokujúcich sessions. |
| Kontrola úspešného zbehnutia backupov. |
| Kontrola veľkosti tablespaces. |
| Kontrola stavu DB a Clustera cez Enterprise Manager Database Express 12c. |
| Kontrola miesta na lokálnych diskoch RAC serverov. |
| Čistenie logov na lokálnych diskoch RAC serverov. | Mesačne | 4 |
| Pridávanie datafiles pre tablespaces. |
| Prerátavanie indexov. | Mesačne | 4 |
| Nastavovanie tablespaces. |
| Pridávanie LUN (diskového miesta). |
| Čistenie schém. |
| Všetky dotknuté moduly, všetky prostredia. | DMS Alfresco - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Pravidelná kontrola logov. | Mesačne | 1 |
| Mazanie nepotrebných súborov. |
| Celková kontrola stavu DMS úložiska. |
| Analýza performance. | Mesačne | 2 |
| Reštart prostredia. |
| Mazanie súborov z ContentStore-Deleted. |
| Všetky dotknuté moduly, všetky prostredia. | Aplikačné servery, integračná infraštruktúra - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Pravidelná kontrola serverov a integračnej infraštrukúry, performance, chyby v logoch, hlásenia ZABBIX, vrátane ePodatelne. | Denne | 0,5 |
| Kontrola diskového priestoru, čistenie logov. | Mesačne | 1 |
| Všetky dotknuté moduly, všetky prostredia. | IAM, autentifikácia, LDAP - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Kontrola logov. | Mesačne | 1 |
| Kontrola voľného miesta na diskoch. |
| Kontrola SSL certifikátov. |
| Kontrola certifikátov pre UPVS. |
| Kontrola stavu synchronizácie jednotlivých systémov. |
| Overenie funkcionality prihlasovania (lokálne, UPVS). |
| Všetky prostredia. | ePodateľňa Ardaco - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Pravidelná kontrola funkčnosti, prepojenia s ÚPVS a stavu spracovania eDesk správ, realizácia opatrení pre úspešné spracovanie eDesk správy, implementácia nových vizualizačných schém formulárov. | Denne | 0,5 |
| Kontrola diskového priestoru, čistenie, archivácia logov. | Mesačne | 1 |
| Všetky prostredia. | Web Signer Ardaco - Configuration manažment, administrácia a monitoring | Kontrola funkčnosti, diskového priestoru, čistenie, archivácia logov (pre dve inštancie). | Mesačne | 1 |
| Webové sídlo, Intranet, Portál, Integračné služby a BPM, Všeobecná registratúra (BRISK), ZNaU, Admin. rozranie, Digitalizačné pracovisko, Anonymizácia, Vyhľadávanie - Configuration manažment, administrácia a monitoring, kapacita, backupy, stav prostredia, performance, logy. | Pravidelná kontrola funkčnosti, dostupnosti služieb, performance, integrácie, logov. | Mesačne | 2 |
| Všetky prostredia. | MK, Prideľovanie spisov, Prehľady rozhodnutí, SEVR, Auditné logy, Servis desk - Configuration manažment, administrácia a monitoring, kapacita, backupy, stav prostredia, performance, logy. | Pravidelná kontrola funkčnosti, dostupnosti služieb, performance, integrácie, logov. | Mesačne | 2 |
| Release a deploy manažment, koordinácia, plánovanie a nasadzovanie verzií aplikácií. | Pravidelná kontrola funkčnosti, dostupnosti služieb, performance, integrácie, logov. | Mesačne | 2 |

Za tieto paušálne služby je zmluvne dohodnutá **mesačná paušálna cena** vo výške .....................Eur bez DPH, **.................. Eur s DPH.**

2. **Ostatné služby** sú poskytované na základe požiadavky objednávateľa, ku ktorej poskytovateľ vypracuje cenovú ponuku, v ktorej určí potrebný počet človekohodín na realizáciu, ako aj termín dodania predmetnej služby. Ak objednávateľ akceptuje predloženú cenovú ponuku a termín, zašle poskytovateľovi objednávku, v ktorej presne špecifikuje rozsah požadovaných služieb a požadovaný termín dodania. Poskytovateľ sa akceptovaním objednávky zaväzuje dodať požadovaný rozsah služieb v požadovanom termíne dodania a za vopred dohodnutý rozsah človekohodín.

V rámci Akceptačného testovania objednávateľ overí súlad dodaného riešenia s funkčnosťou uvedenou v objednávke a/alebo s technickým popisom uvedeným v schválenej cenovej ponuke.

Akceptačné testovanie prebieha podľa vopred dohodnutých testovacích scenárov v testovacom prostredí prípadne priamo v produkčnom prostredí objednávateľa (požadovanú funkčnosť a požiadavky na testovanie uvedie objednávateľa v požiadavke).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie ostatných služieb akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

▪ **Neakceptované** – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany objednávateľa o neakceptovaní požadovanej služby. V danom prípade nemá poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené služby. Po vzájomnej dohode môže poskytovateľ vyzvať objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.

▪ **Akceptované** – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb poskytovateľa a objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v záväznej objednávke a/alebo v schválenej cenovej ponuke.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami objednávateľa a poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry poskytovateľa a úhradu ceny za ostatnú službu v zmysle cenovej ponuky.

Za tieto ostatné služby je zmluvne dohodnutá **cena 1 človekohodiny** vo výške ................... **Eur bez DPH, ...................... Eur s DPH.**

**Maximálny rozsah ostatných služieb** počas platnosti zmluvného vzťahu je **2160 človekohodín**. Objednávateľ nie je povinný ich počas zmluvného vzťahu vyčerpať.

Rozsah služieb potrebných pre zabezpečenie komplexnej implementácie Centrálneho úradného doručovania do informačného systému je zmluvne stanovaný na ...... **človekohodín**.

Cena za službu Centrálneho úradného doručovania je vypočítaná ako násobok počtu človekohodín určených poskytovateľom a ceny 1 človekohodiny ostatných služieb.

Rozsah prác na Centrálnom úradnom doručovaní sa odpočítava z maximálneho počtu človekohodín ostatných prác (2160 člh).

Maximálna cena za celý predmet zákazky v zmysle čl. VI bod. 2 zmluvy je súčtom mesačných paušálnych cien počas platnosti zmluvy a cien za maximálny rozsah ostatných služieb.

Príloha č. 2

**Zoznam odborných pracovníkov (garantov)**

Požiadavky na odbornosť garantov:

* vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa technického zamerania,
* min. trojročná prax na pozícii (špecializácii),
* min. tri profesionálne praktické skúsenosti s prácou rovnakého alebo obdobného rozsahu ako špecializácia garanta,
* jazyková znalosť slovenského jazyka na min. úrovni A2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Garant pre oblasť (špecializácia)** | **Meno a priezvisko odborného pracovníka** | **Telefonický kontakt** | **Emailový kontakt** |
| Správa a podpora IS |  |  |  |
| ITSM procesy |  |  |  |
| Informačná bezpečnosť |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Príloha č. 3

**Zoznam kontaktných osôb zmluvných strán**

**a zásady prevádzkovej komunikácie medzi zmluvnými stranami**

**I.**

**Zoznam kontaktných osôb**

1. Kontaktné osoby objednávateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kontaktná osoba** | **Telefonický kontakt** | **Emailový kontakt** |
| Ing. Viktor Forrai | +421 915 103 344 | viktor.forrai@ustavnysud.sk |
| Ing. Miroslav Mertan | +421 918 763 343 | miroslav.mertan@ustavnysud.sk |
| Ing. Erik Szilágyi, PhD. | +421 945 456 027 | erik.szilagyi@ustavnysud.sk |

1. Kontaktné osoby poskytovateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kontaktná osoba** | **Telefonický kontakt** | **Emailový kontakt** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**II.**

**Zásady prevádzkovej komunikácie medzi zmluvnými stranami**

1. **Zásady prevádzkovej komunikácie**
2. Kontaktná osoba objednávateľa nahlási problém a požiadavku telefonicky, e-mailom, alebo ho zapíše do helpdesk-ového systému poskytovateľa.
3. Kontaktná osoba poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich riešenie. Podľa potreby kontaktuje kontaktnú osobu objednávateľa, ktorý problém a požiadavku nahlásil. Kontaktná osoba poskytovateľa informuje kontaktnú osobu objednávateľa aj o priebehu riešenia, prostredníctvom komunikačného kanála, v ktorom bola požiadavka a problém hlásené. V momente úspešného vyriešenia závažného a kritického problému o tom informuje kontaktná osoba poskytovateľa kontaktnú osobu objednávateľa aj telefonicky.
4. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou objednávateľa a poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s kontaktnou osobou zo strany poskytovateľa. Nahlásené problémy riešia kontaktné osoby poskytovateľa a objednávateľa priamou komunikáciou.
5. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky podľa Článku VII. bodu 3. tejto zmluvy. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

**2. Doručovanie písomností**

1. Doručovanie nasledovných písomností:

* cenová ponuka,
* návrh riešenia,

bude realizované elektronickou formou prostredníctvom emailu zodpovednej osobe objednávateľa.

1. Doručovanie nasledovných písomností:

* faktúra,
* dodatok k zmluve,
* výkaz o vykonaných službách a akceptačný protokol,

bude realizované prostredníctvom poštového doručovania I. triedou – doporučene na adresu objednávateľa.

Príloha č. 4

**Subdodávatelia a podiel ich subdodávok**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P.č.** | **Subdodávateľ**  (obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania, IČO) | **Oprávnená osoba**  (meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, tel. číslo, email) | **Predmet subdodávky** | **Podiel plnenia zmluvy subdodávateľom** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Príloha č. 5

**VZOR**

**Výkaz o vykonaných službách paušálnych služieb za: „*mesiac*“/„*rok*“**

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovateľ:** | **Objednávateľ:** |
|  | Kancelária Ústavného súdu  Slovenskej republiky  Hlavná 110, 042 65 Košice  IČO: 31947000 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Popis problému/požiadavky** | **Dátum zadania požiadavky** | **Dátum vyriešenia požiadavky** | **Riešiteľ** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Odovzdal** | **Prevzal** |
| Meno: „*Meno a Priezvisko*“ | Meno: „*Meno a Priezvisko*“ |
| Podpis: | Podpis |

Príloha č. 6

**VZOR**

**Akceptačný protokol ostatných služieb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovateľ:** | **Objednávateľ:** |
|  | Kancelária Ústavného súdu  Slovenskej republiky  Hlavná 110, 042 65 Košice  IČO: 31947000 |
| **Kontaktná osoba:** | **Kontaktná osoba:** |
| *„Meno a priezvisko“*  *„Telefonický kontakt“*  *„Emailový kontakt“* | *„Meno a priezvisko“*  *„Telefonický kontakt“*  *„Emailový kontakt“* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dátum zahájenia prác: | *„XX.XX.XXXX“* | Dátum ukončenia prác: | *„XX.XX.XXXX"* |

Tento akceptačný protokol je potvrdením objednávateľa o splnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o poskytovaní servisných služieb č. „*XXXXXXXXXX*“ a objednávky č. „*XXXXXXXXX*“ zo dňa ............., v rámci ktorej bol dohodnutý a realizovaný nasledujúci predmet plnenia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov** | **Popis** | **Rozsah prác v člh** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Objednávateľ predmet plnenia

**Akceptuje**

**Neakceptuje** z nasledujúcich dôvodov: .......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Na základe akceptácie tohto protokolu môže poskytovateľ v zmysle predmetnej objednávky fakturovať dohodnutú cenu

**„*XXX,XX*“ EUR s DPH**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumár** | **Člh** |
| SPOLU max.počet človekohodín zo zmluvy | 2160 |
| SPOLU počet člh vyčerpaných od začiatku plnenia zmluvy (vrátane predmetnej služby) |  |
| ZOSTATOK člh do konca platnosti zmluvy |  |

Akceptačný protokol je vyhotovený v dvoch exemplároch, pričom každá strana dostane jeden.

V „*doplniť mesto*“, dňa ............................. V Košiciach, dňa: ...............................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

za poskytovateľa za objednávateľa

„*Meno a priezvisko*“ „*Meno a priezvisko*“