

Servisná zmluva na poskytovanie služieb údržby a rozvoja existujúceho systému pre podporu elektronickej správy registratúry

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 Obchodného zákonníka v platnom znení (ďalej len „zmluva“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Objednávateľ:

Názov: Banskobystrický samosprávny kraj
Sídlo: Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica
Zastúpený: Ing. Ján Lunter, predseda
Osoby oprávnené na rokovanie: [REDACTED]
IČO: 37828100
DIČ: [REDACTED]
Bankové spojenie: [REDACTED]
Štátna pokladnica, IBAN: [REDACTED]
(ďalej len „objednávateľ“)

a

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: DWC Slovakia a.s.
Sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
Zápis v obch. reg.: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel: Sa, Vložka číslo: 4134/B
Zastúpený: Ing. Peter Axamít,
Branislav Hačko,
Marek Malček
Osoby oprávnené na rokovanie:
- vo veciach zmluvných Ing. Peter Axamít,
- vo veciach finančných [REDACTED]
- vo veciach technických [REDACTED]
IČO: 35 918 501
DIČ: [REDACTED]
IČ DPH: [REDACTED]
Bankové spojenie: [REDACTED]
IBAN: [REDACTED]
(ďalej len „dodávateľ“)

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

1.3 Sídla zmluvných strán sú zároveň ich korešpondenčnými adresami.

2. PREDMET ZMLUVY

Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou a rozvojom informačného systému elektronickej registratúry na platforme Fabasoft (ďalej len „služby“) a to ako služby poskytované mesačne (služby podľa písm. a), písm. b) a písm. c) tohto bodu zmluvy), ako služby poskytované raz ročne (služby podľa písm. d) tohto bodu zmluvy) a ako služby poskytované na základe objednávky (služby podľa písm. e) tohto bodu tejto zmluvy). V rámci plnenia tejto zmluvy budú dodávateľom poskytované služby v tomto rozsahu:

- a) Služby servisnej podpory
- b) Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov
- c) Profylaktické činnosti
- d) Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (Fabasoft)
- e) Rozvoj automatizovanej správy registratúry systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa.

Služby uvedené v bode 2, písm. a) - e) 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, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu podpora@dwcslovakia.sk dodávateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.

Predmet tejto zmluvy je presne vymedzený v prílohe č. 4 tejto zmluvy – bližšia špecifikácia predmetu zmluvy.

3. SÚČINNOSŤ

Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- 3.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj systému automatizovanej správy registratúry,
- 3.2. umožní dodávateľovi monitoring systému automatizovanej správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
- 3.3. zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry,
- 3.4. zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
- 3.5. zabezpečí na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW. V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je Zákazník povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 3.6. sa zaväzuje dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov.
- 3.7. dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/ činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený z toho dôvodu, že mu objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.

4. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

- 4.1. Služby podľa bodu 2, písm. a)-c) zmluvy sú riadne prebraté podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách (príloha č. 2).
- 4.2. Služby podľa bodu 2, písm. e) sú riadne prebraté akcetačno-preberacími protokolmi ku dňu ich dodania.

5. CENA

- 5.1. Celková cena za poskytovanie služieb/plnení podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 219 455,00 € bez DPH /slovom: dvestodevätásťtisícštyristopäťdesiatpäť EUR /, t. j. 263 346,00 € s DPH /slovom: dvestošesťdesiatštyristoštyridsaťšesť EUR /. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb/ plnení podľa tejto zmluvy. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 zmluvy.
- 5.2. Cena za mesačný paušál je **3 430,00 bez DPH /slovom: tritisícštyristotridsať EUR/, t.j. 4 116,00 € s DPH /slovom: štyritisícstošestnásť EUR/.**

6. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa bodu 2 písm. a), písm. b), písm. c) tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne vcelku 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.2). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 6.2. Cena za služby podľa bodu 2 písm. d) tejto zmluvy poskytované dodávateľom budú uhradené jedenkrát za rok na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude akcetačno-preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 6.3. Cena za služby podľa bodu 2 písm. e) tejto zmluvy poskytované dodávateľom na základe objednávky budú uhradené na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude akcetačno-preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 6.4. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 6.5. 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 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 30 dní plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

7. ZÁRUKA

- 7.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 7.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto zmluvy a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve IS mali požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť a to po dobu 24 mesiacov. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS ASR 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.
- 7.3. Záručná doba na každú službu je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Ak sa počas používania IS 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.
- 7.4. Obmedzenie záruky - dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom systéme pre automatizovanú správu registratúry 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

- 8.1. 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.
- 8.2. V prípade, že sa akékoľvek tvrdenie dodávateľa uvedené v 8 bode. 8.1 zmluvy ukáže byť ako nepravdivé alebo si akékoľvek 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.
- 8.3. 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.
- 8.4 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.
- 8.4. Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.
- 8.5. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.
- 8.6. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

9. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Dodávateľ je povinný:

- a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- b) dodať inštaláčnu príručku a spôsob a rozsah zálohovania,
- c) zapracovávať všetky zmeny do dodaného systému pre elektronickú správu registratúry 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 HW a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkoľvek 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 akejkoľvek 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. Formou písomne sa rozumie aj email,
 - h) plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy,
 - i) informovať objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať 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. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s objednávateľom.
 - 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s objednávateľom
 - l) sledovať legislatívne zmeny a tieto zapracovať do IS.

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, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
- f) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s dodávateľom.
 - 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.

Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnéj 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 INFORÁCIÍ

- 10.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré 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. Závazok mlčanlivosti dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti zmluvy.

- 10.2. 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 objednávatelovi 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 zák. 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.
- 10.3. Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávatelom ako s dôvernými najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zák. 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 objednávatelä, 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. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

11. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1. Dodávateľ zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služby v zmysle tejto zmluvy, a to v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 11.2. prípade omeškania objednávatelä s úhradou faktúr sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.
- 11.3. V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle tejto zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
 - a) pri kritickom incidente vo výške 500,00 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 150,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1),
- 11.4. Zaplataenie zmluvnej pokuty dodávateľom nebude mať vplyv na právo objednávatelä na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností dodávateľa prekračujúcej zaplataenú zmluvnú pokutu.
- 11.5. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej strane zmluvy na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú strany zmluvy písomne inak.

- 11.6. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 11.7. 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

- 12.1. V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená konať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je: Branislav Diško – aplikačný správca (vo veciach technických)
tel.: 048/4325 639 , e-mail: branislav.disko@bbsk.sk
- 12.2. Zmenu osôb uvedených v bode 14.1 je povinný objednávateľ oznámiť dodávateľovi bez zbytočného odkladu písomne alebo e-mailom na adresu podpora@dwcslovakia.sk zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi.
- 12.3. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.
- 12.4. 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 tri pracovné dni pred začatím plánovanej subdodávky. Súhlas objednávateľa nezbavuje dodávateľa povinnosti a zodpovednosti za všetky práce a činnosti subdodávateľa. Objávateľ 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.
- 12.5. 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

- 13.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy,, alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu uvedeného v čl. 5 , a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 13.2. Táto zmluva zaniká:
 - a) písomnou dohodou podpísanou obidvoma zmluvnými stranami,
 - b) písomnou výpoveďou,
 - c) odstúpením od zmluvy.
- 13.3. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je 3 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 objednávatelom do uplynutia výpovednej doby.
- 13.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak objednávatel bezdôvodne i napriek písomnému upozorneniu dodávateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto zmluvy.
- 13.5. Objednávatel je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ opakovanie t.j. minimálne 2x nedodrží príslušné lehoty vzťahujúce sa k plneniu predmetu zmluvy (napr. lehoty špecifikované prílohe č. 4 zmluvy). alebo ak dodávateľ poruší ktorúkoľvek svoju zmluvnú povinnosť a nápravu nevykoná ani v dodatočnej lehote, ktorú mu objednávatel poskytne na vykonanie nápravy.
- 13.6. Objednávatel aj dodávateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od zmluvy, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou.
- 13.7. 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.
- 13.8. Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane , týmto dňom zmluva zaniká.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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. bod 12.2 zmluvy).
- 14.5. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis.
- 14.6. 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 subdodávateľia 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 BBSK predložiť všetky zmluvy so subdodávateľmi. Porušenie ktorejkoľvek z povinností dodávateľa podľa tohto odseku tohto článku zmluvy je jej podstatným porušením a zakladá právo objednávateľa na odstúpenie od tejto zmluvy s právnymi účinkami ukončenia zmluvy ex nunc a/alebo právo BBSK požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ceny za poskytovanie služieb podľa bodu 5.1 zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať od dodávateľa náhradu škody, ktorá nesplnením vyššie uvedených povinností dodávateľa vznikne objednávateľovi.

- 14.7. 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 nezodvedel.
- 14.8. 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.
- 14.9. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení na webovom sídle objednávateľa 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.
- 14.10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1. – Špecifikácia ceny
 - Príloha č. 2. – Výkaz prác a nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac
 - Príloha č. 3. – Formulár o nahlásení problému/požiadavky
 - Príloha č. 4. – Bližšia špecifikácia predmetu zmluvy

dátum: 22.07. 2019

Za dodávateľa:



Ing. Peter Axamít

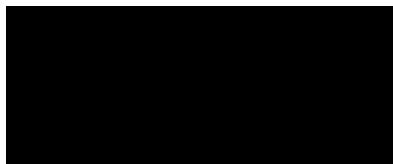
dátum: 20. 7. 2019

Za objednávateľa:



Branislav Hačko

Ing. Ján Lunter
predseda



Príloha č. 1 Špecifikácia ceny

č.	Názov položky		Rozsah služieb počas trvania zmluvy	Jednotková cena bez DPH (€/m.j.)	Jednotková cena vrátane DPH (€/m.j.)	Cena na celé trvanie zmluvy vrátane DPH
1.1	Služby servisnej podpory	Mesačný paušál	Paušál * počet mesiacov trvania dohody	3 430,00€/mesiac	4 116,00€/mesiac	148 176,00 €
1.2	Profylaktické činnosti					
1.3	Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov					
1.4	Ročná aktualizácia licencií SW platformy použitej v IS ASR	Ročne	Ks * počet rokov trvania dohody	10 325,00€/rok	12 390,00€/rok	37 170,00€
1.5	Rozvoj ASR systému na platforme Fabasoft	Podľa skutočnej potreby obstarávateľa, predpokladaný počet 130 človekodní	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD 130 MD (človekodní)	500,00€/človekoden	600,00€/človekoden	78 000,00€
1.6	Celková cena za predmet zákazky ako súčet všetkých položiek na celé trvanie zmluvy 36 mesiacov					263 346,00 EUR s DPH

Príloha č.3 – 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:			

ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

Obstaranie servisnej zmluvy na poskytovanie služieb údržby a rozvoja existujúceho systému pre podporu elektronickej správy registratúry. Poskytované služby – služba servisnej podpory, odstraňovanie kritických a nekritických incidentov, profylaktické činnosti, ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (Fabasoft), rozvoj automatizovanej správy registratúry systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa.

Služby vyplývajúce zo Servisnej zmluvy (ďalej v texte v príslušnom gramatickom tvare aj „zmluva“) je potrebné zabezpečiť na obdobie 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.

Bližšie podmienky verejného obstarávateľa súvisiace so zabezpečením predmetu zákazky:

1. Vysvetlenie pojmov:

- 1.1. Služba **Hot-Line** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory objednávateľovi pri využívaní systému automatizovanej správy registratúry, 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“)
- 1.2. Službou **Požiadavka na zmenu** sa rozumejú služby dodávateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systému automatizovanej správy registratúry, na základe požiadavky objednávateľa, prípadne na základe odporúčenia dodávateľa a za podmienok uvedených v zmluve. 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.
- 1.3. Službou **Servisný zásah** sa rozumie záväzok dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.
- 1.4. Službou **Držanie pohotovosti** sa rozumie pripravenosť dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch IS Fabasoft v stanovenom čase.
- 1.5. Službu **Profylaktika aplikačnej vrstvy**. Táto služba predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému automatizovanej správy registratúry. 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.
- 1.6. Služba **Ročná aktualizácia** znamená dodávanie najnovších verzií už zakúpeného základného softvéru platformy použitej v IS ASR.
- 1.7. **Rozvoj systému automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa** môže byť využívaný počas trvania zmluvy na základe objednávok vystavených objednávateľom na konfiguráciu a sprístupnenie potrebných odborných modulov súvisiacich s rozvojom IS Fabasoft, s odbornou činnosťou objednávateľa a rozširovaním počtu licencií Fabasoft. Jednotkové ceny jednotlivých služieb sú uvedené v Prílohe č.1

- 1.8. Skratka ASR označuje pojem Automatizovaná správa registratúry
- 1.9. Automatizovaná správa registratúry 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.
- 1.10. Skratka IS označuje pojem Informačný systém
- 1.11. Informačný systém je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.
- 1.12. Dokument manažment systém predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu .
- 1.13. 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.
- 1.14. Prvotná odozva je doba medzi postúpením požiadavky objednávateľom dodávateľovi a prvotnou informáciou dodávateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.
- 1.15. 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.
- 1.16. Zabezpečenie náhradného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie sítě poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 1.17. 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.
- 1.18. 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.
- 1.19. Incident/problém s prioritou "Normálna" znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.
- 1.20. Incident/problém s prioritou "Nízka" 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.

- 1.21. Bežná prevádzka predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 1.22. Jeden človekodeň znamená 8 pracovných hodín.
- 1.23. Jedna človekohodina je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

V rámci plnenia zmluvy budú dodávateľom poskytované služby rozsahu:

- a) Služby servisnej podpory
- b) Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov
- c) Profylaktické činnosti
- d) Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (Fabasoft)
- e) Rozvoj automatizovanej správy registratúry systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa.

Služby uvedené v ods. a) - e) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne objednávateľ dodávateľovi najneskôr ku dňu podpisu zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu odborna@fabasoft.sk dodávateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.

2. ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

Dodávateľ:

- zabezpečiť tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
- príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od objednávateľa resp. jeho oprávnených osôb,
- evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení.
- sa zaväzuje služby podľa zmluvy poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a štátom uznaných dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle zmluvy

2.1. 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,- 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.
------------------------	--

2.2. Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov (b)

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 podpora@dwcslovakia.sk. - lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod., - posúdenie problému na kritický, nekritický je v kompetencii objednávateľa, - služba bude dodávaná počas celej platnosti zmluvy, - 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.
Rozsah	Mesačný paušál

2.2.1. Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Nekritický	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Nekritický	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod

	Doba trvalého vyriešenia	40 hod
--	--------------------------	--------

2.2.2. Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Písomne prostredníctvom Servis Desku alebo na e-mailovú adresu podpora@dwcslovakia.sk

Objednávateľ môže problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na Dobu odozvy na incident začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod. Lehota na vyriešenie incidentu sa počíta iba v rámci pracovných hodín.

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

2.2.3. 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, na účely plnenia zmluvy 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 zmluvy.

2.3. Profylaktické činnosti (c)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne 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 zdrojov kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), - predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách (príloha č.2 zmluvy), - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie.
Rozsah	Mesačný paušál

2.3.1. Podpora pri plánovaných odstávkach IS

- a) Všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze, pokiaľ sa nedohodne inak. Dodávateľ môže činnosti vykonávať iba v miesta 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 objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

2.3.2. 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

2.4 Rozvoj ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa (e)

<p>Rozvoj systému na platforme Fabasoft</p>	<p>objednávateľ už v súčasnosti používa nasadený informačný systém dokument manažment systém pre správu elektronickej registratúry, 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 elektronicke 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 informačnom dokument manažment systéme 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.</p> <p>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 unifikované procesné spracovanie administratívnych procesov organizácie (workflow/ proces manažment), možnosti fulltextového a fazetového vyhľadávania</p>
---	--

dát a kľúčových reťazcov v komplexnom dokument manažment systéme a jeho nastavbových modulov vrátane podpory sémantiky.

pod rozvojom ASR na platforme Fabasoft rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému ASR na platforme Fabasoft

ďalej pod rozvojom ASR systému na platforme Fabasoft 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 na ich druhu a pôvodu, na jednom mieste, s podporou pre automatizáciu a audit s cieľom transparentnosti vo všetkých spracovávaných dokumentoch.

Napríklad môže ísť:

- o implementáciu služieb umožňujúcich plne elektronické spracovanie celého životného cyklu doručených faktúr – od ich evidencie vrátane skenovania, cez overenie formálnej správnosti, overenie vecnej správnosti a rozúčtovanie na nákladové štruktúry, schválenie až po zaúčtovanie,
- podporuje evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie všetkých typov požiadaviek na objednávky,
- služby vedúce k podpore komplexnej evidencii, tvorbe a spracovaniu všetkých typov zmlúv a dodatkov, s ktorými organizácia pracuje. Elektronizácia procesu tvorby nových zmlúv a dodatkov na základe preddefinovaných šablón podľa typu zmluvy, ich pripomienkovanie, schvaľovanie a publikovanie,
- implementácia služieb, ktorých výsledkom bude riešenie podporujúce riadiacu a kontrolnú činnosť vedúcich pracovníkov v oblasti zadávania a sledovania pracovných úloh a porád. Bude umožňovať vedúcim pracovníkom plánovať a realizovať porady, zadávať úlohy riešiteľom, sledovať a vyhodnocovať ich riešenie,
- implementácia služieb pre elektronickú evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie tuzemských aj zahraničných cestovných príkazov so zohľadnením legislatívnych požiadaviek a schvaľovacích postupov v organizácii s podporou spracovania všetkých potrebných činností s cestovnými príkazmi pred uskutočnením pracovnej cesty, ako aj po jej ukončení,
- rozvoj vedúci k elektronickej evidencii, tvorbe a spracovaniu žiadaniek o motorové vozidlo s podporou procesného riadenia organizácie, uľahčuje a sprehľadňuje manipuláciu so žiadankami,
- implementácia procesov pre komplexnú evidenciu, tvorba a procesné spracovanie žiadostí o dovolenku so zohľadnením hierarchického organizačného členenia a schvaľovacích postupov v organizácii.
- implementácia komunikačného rozhrania na ústredný portál verejnej správy.
- implementácia procesov zaručenej konverzie alebo rovnopisu elektronického úradného dokumentu, ktorý nie je možné doručiť elektronicky a takto konvertovaný dokument doručiť v papierovej podobe

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- ďalej pod rozvojom ASR na platforme Fabasoft rozumieme služby školenia užívateľov aplikácii na platforme Fabasoft a administrátorov platformy Fabasoft, rozšírenie počtu licencií a aktualizácii licencií platformy Fabasoft.- pod rozvojom ASR na platforme Fabasoft rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu platformy Fabasoft.- služba Rozvoj ASR na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa bude realizovaná na základe objednávok so strany objednávateľa. Objednávka bude prílohou faktúry. |
|--|--|