

ZMLUVA O PODPORE A ROZVOJI AIS

ČÍSLO: 1100034068/2013/5400/026

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi

Objednávateľ:

Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skratenej forme,, ŽSR"

Sídlo:

Klemensova č. 8, 813 61 Bratislava

Štatutárny orgán:

Ing. Štefan Hlinka, generálny riaditeľ ŽSR

Označenie registra:

ŽSR sú zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

Oddiel: Po, vložka č. 312/B

Osoba oprávnená
podpísať zmluvu
v zmysle Nariadenia
generálneho riaditeľa
ŽSR č. 2/2009:

Ing. Dušan Šefčík, námestník generálneho riaditeľa ŽSR pre ekonomiku

Vo veciach zmluvných
a technických, je
oprávnený konať:

Ing. Róbert Benko, prednosta sekcie prevádzky ŽSR -
Železničných telekomunikácií, Bratislava (ŽSR ŽT)

IČO:

313 64 501

IČ DPH:

SK 2020480121

DIC:

2020480121

Bankové spojenie:

VÚB, a.s. Bratislava

Číslo účtu:

35-4700012/0200

SWIFT/BIC

SUBASKBX

IBAN

SK11 0200 0000 3500 0470 0012

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

DITEC, a.s.

Plynárska 7/C

821 09 Bratislava, Slovenská republika

Štatutárny orgán:
zastúpený:

Predstavenstvo

PaedDr. Ivan Šúra, predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth, generálny riaditeľ a podpredseda predstavenstva

Označenie registra:

DITEC, a.s. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

Oddiel: Sa, vložka č. 769/B

IČO:

31 385 401

DIC:

2020304198

IČ pre DPH:

SK2020304198

Bankové spojenie:

Tatrabanka, a.s.

č. účtu:

2627007344/1100

SWIFT/IBAN

TATRSKBX

IBAN

SK93 1100 0000 0026 2700

(ďalej len „Poskytovateľ“)

I. Predmet zmluvy

1. Touto Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby spojené so zabezpečovaním podpory a rozvoja administratívneho informačného systému (ďalej len „AIS“) - časti „Automatizovaný systém správy registratúry ASSR“ (ďalej len „ASSR“) v rozsahu:
 - a) Poskytovanie služieb v oblasti podpory a rozvoja ASSR
 - b) Aktualizácia klientskych licencií ASSR
 - c) Prechod aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1 (všetko spolu ďalej aj ako „služby“)
2. Podrobná špecifikácia rozsahu poskytovaných služieb uvedených v bode 1. tohto článku je uvedená v prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

II. Všeobecné obchodné podmienky

1. Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané diaľkovo, alebo na mieste a to v priestoroch Objednávateľa - organizačnej jednotky a prevádzky Objednávateľa: **Klemensova 8, 813 61 Bratislava a Kováčska 3, 832 06 Bratislava, v priestoroch Poskytovateľa alebo v prípade potreby aj v iných priestoroch, pokiaľ sa na tom zmluvné strany písomne dohodnú.**
2. Požiadavky na poskytnutie služieb v oblasti podpory a rozvoja ASSR podľa čl. I. bod 1 písm. a) tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný nahlasovať na nasledovné kontakty Poskytovateľa:
 - i) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: +421 58 222 888 spolu so zákazníckym číslom 0803
 - ii) alebo emailom: na adrese SERVIS.ZSR.ASSR@DITEC.SK
3. Spôsob nahlásenia požiadavky podľa bodu 2. tohto článku zo strany Objednávateľa:
 - a) telefonicky zamestnancom pracoviska Service Desku Objednávateľa
 - b) alebo emailom zaslaným zamestnancom Objednávateľa z adresy: servicedesk@zsr.sk,
4. Poskytovateľ bude poskytovať služby podpory a rozvoja ASSR podľa čl. I. bod 1 písm. a) tejto Zmluvy za nasledovných podmienok :
 - a) Základné časové pokrytie je od 8:00 do 16:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (ďalej len „8x5“), pokiaľ nie je explicitne uvedené inak pre vybrané služby.
 - b) Poskytovateľ bude poskytovať tieto služby nasledovne:

Služba	Úroveň časového pokrytia	
	Kritické problémy a požiadavky s vysokou prioritou	Ostatné problémy a požiadavky s normálnou a/alebo nízkou prioritou
Kontaktné centrum a servisný hotline	24x7	24x7
Servisné zásahy v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov (riešenie incidentov)	8x5	8x5
Servisné zásahy podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	8x5	8x5
Ostatné služby súvisiace s prevádzkou systému	8x5	8x5

- c) Poskytovateľ začne so servisným zásahom kritického problému a požiadavky (ďalej len Incident) v lehote do 1 hodiny v rámci základného časového pokrytia od nahlásenia Incidentu takto:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - alebo v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru objednávateľa,
 - alebo v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa, Klemensova 8, 813 61 Bratislava a Kováčska 3, 832 06 Bratislava.
- d) Poskytovateľ začne so servisným zásahom problému a požiadavky s normálnou prioritou bez zbytočného odkladu v lehote najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu takto:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - alebo v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru objednávateľa,
 - alebo v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa, Klemensova 8, 813 61 Bratislava a Kováčska 3, 832 06 Bratislava.
- e) Poskytovateľ začne so servisným zásahom problému a požiadavky s nízkou prioritou bez zbytočného odkladu v lehote najneskôr do najbližšieho updatu cez web od nahlásenia Incidentu
- f) V prípade potreby bude Poskytovateľ v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa okamžite riešiť Incident až do:
- jeho vyriešenia,
 - alebo zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, ale nemá vplyv na výsledky pôvodne plánovaného použitia) vytvorením náhradného postupu, alebo dočasného riešenia.
- g) Poskytovateľ realizuje riešenie incidentov najneskôr v lehote:

Závažnosť incidentu	Priorita	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba dočasnej opravy	Doba trvalého vyriešenia
Kritický	1 – Vysoká	1 hodina	6 hodín	5 pracovných dní	Ďalšia SW verzia
Malý	2- Normálna	2 pracovné dni	3 pracovné dni	21 pracovných dní	Ďalšia SW verzia
Kozmetický	3 - Nízka	updaty cez web	15 pracovných dní	Ďalšia SW verzia	Ďalšia SW verzia

- Hlavný koordinátor a kontaktná osoba zo strany Objednávateľa bude oznámený Poskytovateľovi písomne do 10 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.
- Hlavný koordinátor a kontaktná osoba zo strany Poskytovateľa bude oznámený Objednávateľovi písomne do 10 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.

III. Cena a platobné podmienky

- Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná cena za predmet plnenia podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov, nasledovne:
 - Cena za poskytovanie služieb v oblasti podpory a rozvoja ASSR v zmysle čl. I. bod 1. písm. a) tejto Zmluvy je **30 114 € bez DPH**, slovom tridsaťtisícstoštrnásť Eur a nula centov,

- b) Cena poplatku (Update klientskej licencie ASSR) v zmysle čl. I. bod 1. písm. b) tejto Zmluvy za 1 (jednu) licenciu je **39,84 € bez DPH** (slovom tri Eur a tridsaťdva centov) čo pre celkový počet licencií **595 ks** je **23 704,8 € bez DPH**, (slovom dvadsaťtritisíc sedemstoštyri Eur aj osem centov).
- c) Cena za poskytnutie služieb v oblasti prechodu aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1 v zmysle čl. I. bod 1. písm. c) tejto Zmluvy je **6 500,00 € bez DPH** (slovom šesťtisíc päťsto Eur).

Vyššie uvedené ceny za služby poskytnuté počas platnosti tejto zmluvy sú pevné a nemenné, k čomu sa poskytovateľ podpisom tejto zmluvy zaväzuje.

- 2. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi stanovenú zmluvnú cenu v súlade s bodom 1. tohto článku podľa nižšie uvedených platobných podmienok:
 - Cena v zmysle bodu 1. písm. a), b) tohto článku bude uhradená za celé obdobie platnosti zmluvy na základe faktúry vystavenej najskôr v deň uplynutia lehoty v podľa čl. V, ods. 1, pís. a) a b).
 - Cena v zmysle bodu 1. pís. c) tohto článku bude uhradená na základe vystavenej faktúry najneskôr v deň protokolárneho prevzatia plnenia v zmysle čl. IX, ods. 1.
- 3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu s pripočítaním DPH v zákonom stanovenej výške za predmet plnenia na základe vystavenej faktúry podľa tejto zmluvy v zmysle bodu 2 tohto článku. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu.
- 4. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ uhradí v tejto lehote Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet uvedený na faktúre.
- 5. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v znp. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi predmetu zmluvy na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom vystavenia faktúry poskytovateľom.
- 6. Ak bude poskytovateľ zverejnený v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov, objednávateľ uhradí poskytovateľovi sumu zníženú o čiastku rovnajúcu sa výške DPH uvedenú na faktúre. Túto nezaplatenú sumu uhradí objednávateľ poskytovateľovi na základe preukázania úhrady DPH daňovému úradu za príslušný mesiac/štvrtrok čestným vyhlásením, že DPH uvedená na faktúre pre objednávatel'a bola v lehote splatnosti uhradená daňovému úradu, fotokópiou daňového priznania a fotokópiou výpisu o zaplatení DPH.

IV. Povinnosti zmluvných strán

- 1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) zabezpečiť Poskytovateľovi potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude objednávateľ takými informáciami disponovať,
 - b) pre pracovníkov Poskytovateľ'a zabezpečiť poverenia, na základe ktorých budú môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
 - c) sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre realizáciu plnenia podľa tejto zmluvy na základe požiadavky Poskytovateľ'a.,
 - d) zabezpečiť prítomnosť poverenej osoby v mieste plnenia u Objednávateľ'a na splnenie záväzku Poskytovateľ'a v zmysle tejto zmluvy,
 - e) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
 - f) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike projektu, ak bude objednávateľ takými informáciami disponovať.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje :
 - a) vykonávať odborné služby v rámci plnenia predmetu zmluvy, špecifikovaného touto zmluvou riadne a včas, pričom jeho plnenie je podmienené poskytovaním súčinnosti zo strany Objednávateľa, najmä včasným poskytovaním všetkých potrebných podkladov a súčinnosti,
 - b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytovanie jeho služieb,
 - c) riadiť sa odporučeniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa.

V. Harmonogram realizácie

1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu zmluvy s nasledovným harmonogramom:
 - a) poskytovanie služieb podpory v zmysle čl. I. bod 1. písm. a) do **31.12.2013**,
 - b) poskytnutie aktualizácie klientskej licencie ASSR v zmysle čl. I. bod 1. písm. b) ročne, a to v období do **31.12.2013** priebežne.
 - c) poskytnutie služieb v oblasti prechodu aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1 v zmysle bodu I.1.c) bude realizované na základe požiadavky Objednávateľa, najneskôr však k **31.3.2014**

VI. Zmluvné pokuty a sankcie

1. Pri omeškaní sa s dodaním plnenia predmetu Zmluvy Poskytovateľom má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny za konkrétnu objednanú službu v zmysle čl. III. Ods. 1 pís. a) až c) objednanej dodávky bez DPH, za každý deň omeškania s tým, že zmluvná pokuta bude odpočítateľnou položkou z konečnej faktúry.
2. V prípade oneskoreného platenia fakturovanej čiastky, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi nárok na úrok z omeškania vo výške určenej podľa Obchodného zákonníka.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči objednávatel'ovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu objednávatel'a a to pod sankciou zmluvnej pokuty vo výške 20% z hodnoty postúpenej pohľadávky. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností týmto nie je dotknutá neplatnosť takéhoto úkonu. Právo objednávatel'a na náhradu škody tým nie je dotknuté.
4. Zmluvné pokuty dohodnuté v tejto zmluve hradí povinná strana nezávisle od toho, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda porušením povinnosti, ktorú možno vymáhať samostatne.

VII. Záručné podmienky

1. Poskytovateľ poskytuje záruku na poskytnuté služby podpory a rozvoja informačného systému AIS podľa tejto zmluvy v zmysle platných právnych predpisov. Záručná doba trvá **12** mesiacov a plyní odo dňa akceptácie jednotlivých služieb v súlade s touto zmluvou.
2. Záruka sa nevzťahuje na nedostatky vzniknuté z dôvodu nesprávneho používania technického, systémového a aplikačného vybavenia alebo užívania technického, systémového a aplikačného vybavenia v rozpore s pokynmi uvedenými v príslušnej dokumentácii.
3. Záruka sa taktiež nevzťahuje na nedostatky, ktoré vznikli úpravou technického, systémového a aplikačného vybavenia Objednávateľom bez súhlasu Poskytovateľa.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami bezplatné odstránenie všetkých nedostatkov, ktoré spadajú pod záruku.

VIII.

Ochrana dôverných informácií a skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo

1. Poskytovateľ je povinný zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnjej alebo technickej povahy súvisiacim s podnikateľskou činnosťou Objednávateľa, ktoré majú skutočnú, alebo potenciálnu materiálnu, či nemateriálnu hodnotu, a nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné.
2. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a získané výsledky nesmie ďalej použiť. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť mlčanlivosti, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške ceny predmetu zmluvy.
3. Poskytovateľ je oprávnený informácie, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy od Objednávateľa, poskytnúť s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, pričom Objednávateľ nie je oprávnený súhlas bezdôvodne odmietnuť:
 - a) odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
 - i) svojej ovládanej osobe, t.j. každej osobe, ktorá je pod vedením Poskytovateľa;
 - ii) svojej ovládajúcej osobe, t.j. každej osobe, ktorá ovláda Poskytovateľa;
 - iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Poskytovateľa postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a
 - iv) a osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Poskytovateľa postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie;
 - b) subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa zmluvy.
4. Povinnosť Poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci;
 - d) boli získané Poskytovateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

IX.

Prechod práv a povinností

1. Právo využívať predmet plnenia poskytnutých služieb nadobudne Objednávateľ dňom jeho protokolárneho odovzdania a prevzatia. Ak Objednávateľ neuhradí Poskytovateľovi faktúru v lehote splatnosti, právo Objednávateľa využívať Dielo je pozastavené, až do doby úplného zaplatenia ceny Poskytovateľovi.
2. Vlastnícke právo k predmetu plnenia dodanému Poskytovateľom nadobudne Objednávateľ dňom protokolárneho odovzdania a písomného protokolárneho prevzatia plnenia a zaplatením kúpnej ceny Poskytovateľovi. Oprávnené osoby k podpisu daného protokolu si zmluvné strany oznámia v zmysle záväzku uvedenom v bode II.5 a bode II.6 tejto zmluvy.

3. Výsledky charakteru know-how Objednávateľa alebo Poskytovateľa môžu byť využité výhradne pre potreby vývoja a prevádzky riešenia a môžu byť odovzdané tretej strane len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa alebo Objednávateľa.
4. V prípade, že pri spolupráci zmluvných strán v rámci tejto zmluvy dôjde k vytvoreniu autorského diela, majú obidve strany právo takéto autorské dielo bezplatne využívať. Všetky iné práva v zmysle autorského zákona však zostávajú zachované. V prípade, že autorské dielo vytvorí zamestnanec Poskytovateľa v rámci tejto zmluvy, má Objednávateľ právo užívania autorského diela na dobu neurčitú. Podmienky užívania a ochrany takéhoto autorského diela sa riadia podmienkami tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú uzatvoriť osobitnú zmluvu.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje v budúcnosti ďalej spolupracovať na ďalšom rozvíjaní riešení, ak o takúto spoluprácu Objednávateľ požiada. Podmienky takejto spolupráce budú predmetom následnej obojstrannej dohody.
6. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených odsekov tohto článku, a že tým nedochádza k porušeniu práv a oprávnených záujmov tretích osôb. Poskytovateľ osvedčuje, že predmetom plnenia podľa tejto zmluvy neporušuje autorské práva iných osôb a je oprávnený s prípadnými autorskými právami nakladať.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory budú riešené kompetentným súdom Slovenskej republiky.

X.

Vyššia moc a odstúpenie od zmluvy

1. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karantény, atď.
2. V prípade závažného porušenia zmluvných dohôd zo strany Objednávateľa, ako napríklad nezabezpečenia podmienok pre poskytnutie služby, v dôsledku ktorého nebude môcť Poskytovateľ splniť svoje záväzky a dodržať termíny, ani prípadné náhradné termíny a to aj v prípade opakovaného písomného upozornenia Poskytovateľa na porušovanie dohodnutých podmienok, má Poskytovateľ právo od zmluvy odstúpiť. V takomto prípade má Poskytovateľ nárok na úhradu jeho dovtedajších nákladov na riešení, zo strany Objednávateľa.
3. Objednávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení tejto zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov a to už po druhom takomto porušení hociktorej povinnosti zo strany zhotoviteľa, pričom objednávateľ po prvom porušení povinnosti písomne upozorní poskytovateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení hociktorej povinnosti odstúpi od tejto zmluvy, pričom v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje. Po druhom porušení povinnosti objednávateľ už len zašle oznámenie v listinnej forme o odstúpení od zmluvy. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú okamihom doručenia tohto písomného oznámenia poskytovateľovi.
4. Prípadné odstúpenie od tejto Zmluvy podľa bodu čl. X. ods.2 alebo ods. 3., musí oprávnená zmluvná strana doručiť druhej zmluvnej strane v písomnej forme, v ktorej musí toto odstúpenie preukázať.
5. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú s termínom platnosti do **31.03.2014**.
6. Objednávateľ môže jednostranne vypovedať túto zmluvu, pričom výpoveď musí doručiť Poskytovateľovi písomne najneskôr do konca mája daného roka, pre obdobie služby „Ročná aktualizácia“ na budúci rok – časť III. bod 1. odsek b tejto zmluvy.

7. Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zverejnenia poskytovateľa v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia druhej strane.

XI. Záverečné ustanovenia

1. Meniť a dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov podpísanými osobami oprávnenými na podpis zmluvy oboch zmluvných strán.
2. V ostatných otázkach neupravených touto zmluvou platia ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatné všeobecne záväzné predpisy platné v Slovenskej republike.
3. V prípade formálneho resp. interpretačného nesúladu tejto zmluvy, alebo ktorejkoľvek z príloh tejto zmluvy sú záväzné prednostne ustanovenia tejto zmluvy, potom ustanovenia jej prílohy č. 1.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je nasledovná príloha:
Príloha č. 1: Podrobná špecifikácia rozsahu predmetu,
5. Táto zmluva je vyhotovená v siedmich rovnopisoch, z ktorých päť vyhotovení dostane Objednávateľ a dve Poskytovateľ.
6. Zmluvné strany berú na vedomie, že objednávateľ v zmysle 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 ako povinná osoba, túto zmluvu zverejní.
7. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
8. Zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju podpisujú.

V Bratislave, dňa 11.12.2013

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa 21.11.2013

Za Poskytovateľa:

Ing. Dušan Šefčík, v.r.
námestník generálneho
riaditeľa ŽSR pre ekonomiku

PaedDr. Ivan Súra, v.r.
predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth, v.r.
generálny riaditeľ a
podpredseda predstavenstva

PRÍLOHA č. 1

Podrobná špecifikácia rozsahu predmetu

Predmetom Zmluvy o podpore ASSR/AIS sú nasledovné služby:

1. Poskytovanie služieb v oblasti podpory a rozvoja ASSR/AIS
2. Aktualizácia klientskych licencií ASSR/AIS.
3. Prechod aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1

Pod pojmom ASSR/AIS sa rozumie aplikačné programové vybavenie prevádzkované v produkčnom a testovacom/školiacom prevádzkovom prostredí Objednávateľa.

Poskytovanie služieb podpory a rozvoja

V rámci poskytovania služieb aplikačnej podpory prevádzky a rozvoja ASSR/AIS v zmysle bodu I.1.a) tejto Zmluvy bude Poskytovateľ vykonávať tieto činnosti :

1. Poskytovanie služieb servisného hotline
 - a) Poskytovanie služieb servisného hotline zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom komunikačných kanálov:
 - i) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa
 - ii) alebo emailom na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa
 - b) Všetky vyžiadané požiadavky na služby aplikačnej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, fax) musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa.
 - c) Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb aplikačnej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.
2. Servisné zásahy v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov (riešenie incidentov)
 - a) Incident je:
 - i) výpadok systému – prerušenie prevádzky ASSR/AIS sprevádzané nedostupnosťou služieb aplikačného a databázového software (aplikačného a/alebo databázového servera) pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, spôsobené výlučne v dôsledku Poruchy aplikačného alebo databázového software,
 - ii) porucha funkčnosti ASSR/AIS sprevádzaná nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa ASSR/AIS nedá využívať pre pôvodne plánovaný účel a spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel,
 - b) Klasifikácia pojmov v oblasti riešenia incidentov:
 - i) Kritický incident s vysokou prioritou je výpadok systému so závažným dopadom na prevádzku.
 - ii) Bežný incident s normálnou prioritou je výpadok systému s minimálnym dopadom na prevádzku.
 - iii) Kozmetický problém s nízkou prioritou je všeobecná servisná požiadavka charakteru všeobecných otázok a požiadaviek na informácie.
 - iv) Doba odozvy znamená, že kontaktná osoba Poskytovateľa telefonicky, faxom, emailom sa spojí s kontaktnou osobou Objednávateľa a informuje ju o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému, o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu identifikácie problému nahlásením, alebo monitorovaním do okamihu, keď kontaktná osoba Poskytovateľa zavolá naspäť.
 - v) Doba neutralizácie znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do systému (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu identifikácie problému nahlásením alebo monitorovaním do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.

- vi) Doba dočasnej opravy znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví službu a odstráni problém tak, aby sa zabránilo jeho opakovaniu. Čas je počítaný od okamihu identifikácie problému nahlásením alebo monitorovaním do okamihu, keď Poskytovateľ vyrieši problém v súlade s týmto článkom.
 - vii) Doba trvalého vyriešenia znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii SW. Čas je počítaný od okamihu identifikácie problému nahlásením alebo monitorovaním do okamihu, keď Poskytovateľ implementuje finálne riešenie.
- b) V prípade identifikácie incidentu, bude Poskytovateľ riešiť incidenty, súvisiace s prevádzkou systému :
- i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.
- c) Riešenie incidentu sa realizuje
- i) zmenou konfigurácie systému
 - ii) reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - iii) reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
 - iv) dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia
- d) V rámci riešenia incidentu sa realizuje:
- i) analýza identifikovaných incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
 - ii) odstraňovanie chýb v ASSR/AIS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
 - iii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov
- e) Predpokladom odstránenia incidentu je:
- i) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
 - ii) sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku ASSR/AIS,
 - iii) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.
3. Servisné zásahy podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
- a) V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému :
- i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste vzniku servisnej požiadavky.
- b) Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje
- i) zmenou konfigurácie systému
 - ii) reinštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - iii) reinštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
- c) V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
- i) analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
 - ii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie
 - iii) implementácia úprav funkcionality ASSR/AIS v rozsahu maximálne 2 človekodní mesačne, pričom poskytnutie nevyčerpaných služieb je možné realizovať v rámci daného kalendárneho roka, v opačnom prípade Poskytovateľ nie je povinný dodatočne poskytnúť nevyčerpané služby.
6. Ostatné služby súvisiace s prevádzkou systému na základe požiadaviek Objednávateľa, a to:
- a) organizačné a prevádzkové poradenstvo,

- b) odborná podpora a konzultačná činnosť súvisiacich činností,
 - c) konzultácie technologické (z oblasti jednotlivých technológií, ktoré sú súčasťou technickej, systémovej a aplikačnej infraštruktúry APV SYSNED a EKR) alebo metodické (z oblasti príslušných pracovných postupov)
 - d) školenia koncových používateľov, školenia škopiteľov, administrátorov, metodikov v oblasti pracovných postupov
4. Poskytovateľ bude poskytovať služby aplikačnej podpory za podmienok definovaných v zmysle ustanovení článku II. tejto Zmluvy.
 5. Požiadavky na poskytnutie služieb podpory je Objednávateľ povinný nahlasovať spôsobom a na kontakty Poskytovateľa uvedené v bode II.2-3) tejto Zmluvy.

Aktualizácia klientskych licencií ASSR/AIS

Ročná aktualizácia softvérových licencií FABASOFT COMPONENTS (update) znamená dodávanie najnovších verzií softvéru (licencie) FABASOFT COMPONENTS.

- a) Klientska licencia ASSR (rozumie sa tiež licencia Fabasoft Components) pozostáva zo softvérovej licencie a z ročnej aktualizácie na jeden kalendárny rok.
- b) V prípade nutnosti dokúpenia klientskej licencie ASSR je potrebná písomná objednávka.
- c) Neoddeliteľnou súčasťou objednávky novej klientskej licencie ASSR je objednávka ročnej aktualizácie na obdobie do konca aktuálneho kalendárneho roka.
- d) Ročnú aktualizáciu klientskej licencie ASSR na ďalšie obdobie je možné objednať samostatne minimálne však na jeden kalendárny rok dopredu.

Prechod aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1

Rozsah prác zabezpečujúcich prechod aplikácie FABASOFT eGOV- SUITE verzia 7.1 SP2 na verziu 8.1 SP1 je definovaný nasledovne.

1) Príprava HW & SW infraštruktúry pre testovacie a produkčné prostredie ASSR

- a) Akceptácia, resp. validácia HW& SW infraštruktúry dodávateľom

- i) Zodpovednosť: DITEC

2) Testovacie prostredie

- a) Odstávka testovacieho systému kvôli update

- i) Zodpovednosť: DITEC

- b) Záloha dát pred update-om na testovacím serveri

- i) Zodpovednosť: ŽT/ DITEC

- c) Update ASSR na Fabasoft 8.1 SP1

- i) Zodpovednosť: DITEC

- d) Testovanie aplikácie po update na testovacom serveri dodávateľom

- i) Zodpovednosť: DITEC

- e) Príprava školiacich pracovných staníc podľa dodávateľom požadovanej konfigurácie

- i) Zodpovednosť: ŽT

- f) Testovanie update-u zákazníkom

- i) Zodpovednosť: ŽSR

- g) Akceptácia update testovacieho servera

- i) Zodpovednosť: ŽSR

3) Produkčné prostredie

- a) Školenia dvaciatich školiťov na testovacom servri, používateľov
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- b) Školenie správcov účtov
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- c) Odstávka produkčného systému kvôli update
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- d) Záloha dát pred update-om na Apl/DB serveroch
 - i) Zodpovednosť: ŽT/DITEC
- e) Update aplikačnej domény ASSR na Fabasoft 8.0 SP1
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- f) Update webových/ koverzných serverov na Fabasoft 8.0 SP1
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- g) Prispôsobenie funkcionality ASSR pre Fabasoft 8.0 SP1
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- h) Testovanie aplikácie po update na prevádzkovom prostredí dodávateľom
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- i) Príprava klientských pracovných staníc podľa dodávateľom požadovanej konfigurácie
 - i) Zodpovednosť: ŽT
- j) Overenie funkčnosti ASSR na produkčnom prostredí
 - i) Zodpovednosť: ŽSR
- k) Akceptácia update ASSR na prevádzkovom prostredí
 - i) Zodpovednosť: ŽSR
- l) Súčinnosť dodávateľa pri nábehu do produkčnej prevádzky
 - i) Zodpovednosť: DITEC
- m) Školenie správcu registratúry- ročná uzávierka spisov
 - i) Zodpovednosť: DITEC