

**ZMLUVA**  
**o poskytovaní služieb údržby a aplikačnej podpory pre Správu registratúry**  
**uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)**  
**v znení neskorších predpisov medzi:**

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2014156202

Číslo zmluvy Poskytovateľa: 70260014

---

**Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií SR**

so sídlom: Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15

IČO: 00 151 742

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu:

V zastúpení: Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu

na jednej strane a označovaná tiež len ako „**Objednávateľ**” alebo „**Zákazník**”

a

**PosAm, spol. s r. o.**

so sídlom: Odborárska 21, 831 02 Bratislava

IČO: 31 365 078

DIČ: 2020315440

IČ-DPH: SK 2020315440

Zapísaný: v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 6342/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s. Bratislava

Číslo účtu:

V zastúpení: Ing. Marian Marek, generálny riaditeľ  
Ing. Miroslav Bielčík, finančný riaditeľ

na druhej strane a označovaná tiež len ako „**PosAm**” alebo „**Poskytovateľ**”.

**Objednávateľ a Poskytovateľ** budú označovaní tiež ako „**Strany**” alebo „**Zmluvné strany**”.

## Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy a pokračovania vzájomnej spolupráce pri poskytovaní prevádzkových služieb údržby a podpory informačného systému vybudovaného na báze IBM Lotus Domino produktov tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačným spôsobom upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Zmluvu.

Táto Zmluva je výsledkom rokovania v rámci priameho rokovacieho konania podľa §101 ods. 1 zákona č. 25/2006 Z.z. o Verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Je v súlade aj s § 58, písm. b) zákona č.25/2006 o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pretože z technických dôvodov a z dôvodov vyplývajúcich z výhradných práv môže službu poskytnúť len Poskytovateľ.

## Čl. 1. Predmet a účel Zmluvy

- 1.1** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa riadne a včas poskytovať pre Objednávateľa služby aplikačnej podpory pre aplikácie Lotus Notes (ďalej aj ako „služby“), ktoré sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy, a to:
  - 1.1.1** **Služby paušálne** podľa Katalógu služieb definovanom v Prílohe č. 2.
  - 1.1.2** **Služby na vyžiadanie** podľa Katalógu služieb definovanom v Prílohe č. 2.
- 1.2** Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:
  - 1.2.1** uhradiť Poskytovateľovi za riadne a včasné poskytovanie služieb cenu podľa Čl. 3 a v súlade s platobnými podmienkami podľa Čl. 4 tejto Zmluvy,
  - 1.2.2** poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu Objednávateľovi z tejto Zmluvy.
- 1.3** Účelom tejto Zmluvy je zabezpečiť kontinuálne poskytovanie služieb pre podporu prevádzky, správu infraštruktúry a monitoring zariadení výpočtovej techniky pre Správu registratúry a súvisiacich aplikácií na báze Lotus Domino vrátane odstraňovania väd a riešenia incidentov v nasledovnom rozsahu:
  - Prevádzka aplikačnej infraštruktúry
  - Podpora bežnej serverovej prevádzky Lotus Domino
  - Profylaktika systémov (1x mesačne)
  - Uvedenie aplikácie Lotus Domino do prevádzkyschopného stavu po poruche
  - Monitoring stavu aplikácií a systémov
  - Podpora bežnej prevádzky HW pre Lotus Domino
  - Profylaktika technických zariadení (1x mesačne)
  - Uvedenie OS a služieb OS do prevádzky schopného stavu po poruche
  - Monitoring vybraných limitných parametrov technických zariadení
  - Notifikácia vybraných stavov prostredníctvom mailu
  - Konfigurácia, riadenie a správa zariadení, rušenie a vytváranie používateľov – usermanagement
  - Súčinnosť pri migrácii údajov Správy registratúry do nového DKS systému
  - Konzultačná činnosť pre podporu migrácie údajov

## **Čl. 2. Miesto plnenia**

- 2.1** Miestom plnenia je sídlo Objednávateľa – Štefanovičova 5, Bratislava 15.

## **Čl. 3. Cena**

- 3.1** Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za služby v súlade s Prílohou č. 2 tejto Zmluvy v nasledovnom rozsahu:
- 3.1.1** Mesačný paušálny poplatok za „software maintenance“ vo výške 1 452,- eur bez DPH.
- 3.1.2** Služby paušálne v rozsahu 8 človekohodín / mesačne vo výške 584,- eur bez DPH.
- 3.1.3** Služby na vyžiadanie v zmysle Prílohy č. 2 „Katalóg služieb“, časť Vyžiadané služby, ako súčin hodinovej sadzby a príslušnej časovej náročnosti vyžiadanej činnosti.
- 3.2** Mesačná paušálna cena za poskytovanie „software maintenance“ a paušálnych služieb v rozsahu 8 človekohodín, v zmysle Prílohy č. 2 „Katalóg služieb“, je 2 036,- eur bez DPH, t.j. 2 443,20 eur s DPH.
- 3.3** Celková cena za riadne poskytovanie služieb podľa Čl.1. bod 1.1.1, 1.1.2 a 1.1.3, je maximálne 25 729,- eur bez DPH za celkové obdobie platnosti Zmluvy, t.j. 30 874,80 eur s DPH, slovom tridsaťtisíc osemstosedemdesiatštyri eur a osemdesiat centov s DPH. Táto cena zahŕňa aj cenu za udelenie licencie v zmysle čl.12 tejto Zmluvy.

## **Čl. 4. Platobné podmienky**

- 4.1** Fakturačným obdobím sa rozumie každý jeden kalendárny mesiac počas účinnosti tejto Zmluvy.
- Pri faktúre za poskytnuté paušálne služby podľa Čl. 3, bod 3.1.1 a 3.1.2 je podkladom k fakturácii Akceptačný protokol, ktorý predkladá Poskytovateľ za predchádzajúci kalendárny mesiac najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po vykonaní prehliadky plnenia na účel zistenia, či Poskytovateľ riadne poskytol predmetnú Službu (t.j. v súlade s písomne dohodnutým popisom služby), podpíše akceptačný protokol, po jeho predložení Poskytovateľom, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní.
- Faktúra za kalendárny mesiac december bude vystavená v mesiaci január nasledujúceho kalendárneho roka. Ak Zmluva nadobudne účinnosť v priebehu mesiaca, t.j. nie prvého dňa v danom mesiaci, Objednávateľ uhradí Dodávateľovi pomernú časť mesačnej paušálnej odmeny nasledujúci kalendárny mesiac.
- 4.2** Pri faktúre za Služby na vyžiadanie podľa Čl. 3, bod 3.1.3 sú podkladom k fakturácii formuláre podľa Prílohy č. 4 „Výkaz prác o poskytnutých službách na vyžiadanie“ (ďalej ako „výkaz prác“).
- 4.2.1** Poskytovateľ predloží výkaz prác na odsúhlasenie za predchádzajúci kalendárny mesiac najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Objednávateľ alebo ním poverená osoba výkaz prác posúdi najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od ich prijatia. V prípade nejasností Objednávateľ, alebo ním poverená osoba, vyzve zástupcu Poskytovateľa na rokovanie. Ak sa nepodarí dospieť k zhode na prvom stretnutí, priamo na stretnutí sa uzavrie aspoň nesporná časť výkazu prác. Sporné položky výkazu prác je nevyhnutné vyriešiť najneskôr do termínu nasledujúcej fakturácie.
- 4.2.2** Cenu za poskytované Služby na vyžiadanie podľa bodu 3.1.3 tejto Zmluvy vyfakturuje Poskytovateľ za fakturačné obdobie po odsúhlasení výkazu prác. Aby nedošlo k pochybnostiam, ak Objednávateľ

odmietne bez relevantných a dostatočných dôvodov odsúhlasiť obsah výkazu prác, Poskytovateľ má nárok a môže si uplatňovať odmenu za poskytnuté služby, ak preukáže ich riadne poskytnutie iným spôsobom.

- 4.3** Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, a to najmä:
- obchodné meno Poskytovateľa,
  - IČO a IČ DPH resp. DIČ Poskytovateľa,
  - obchodné meno Objednávateľa,
  - číslo Zmluvy Objednávateľa,
  - číslo objednávky Objednávateľa,
  - výkaz prác s popisom vykonanej služby, rozpis fakturovanej sumy podľa bodov 3.1.1 až 3.1.3.
- 4.4** Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi, okrem prípadov, keď sa na účel zistenia, či poskytovateľ plnil riadne, uskutoční prehliadka plnenia. V tomto prípade plyní lehota splatnosti odo dňa podpísania výkazu prác, ktorým oprávnení zástupcovia Zmluvných strán potvrdia, že poskytovateľ plnil riadne. Poskytovateľ sa v tomto prípade zaväzuje doručiť faktúru Objednávateľovi najneskôr 10 dní odo dňa podpísania výkazu prác. Fakturovanú čiastku zaplatí Objednávateľ na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Dňom doručenia faktúry je deň jej zaevidovania na podateľni Objednávateľa.
- 4.5** V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu s uvedením konkrétnych vytýkaných skutočností. V takom prípade sa skončí plynutie lehoty splatnosti vrátenej faktúry a nová 30 dňová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.6** Platobná povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú v deň, keď príslušná platba bude pripísaná na bankový účet Poskytovateľa.

## **Čl. 5. Súčinnosť Zmluvných strán**

- 5.1** Objednávateľ umožní Poskytovateľovi (alebo ním ustanoveným zamestnancom) prístup na miesto plnenia v zmysle Čl. 2 tejto Zmluvy kedykoľvek v čase, v ktorom má Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi Službu podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými predpismi Objednávateľa ohľadom vstupov na miesto plnenia.
- 5.2** Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
- 5.3** Objednávateľ vypracuje do 5 pracovných dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy zoznam osôb, ktoré na jeho strane zodpovedajú za preberanie a plnenie jednotlivých plnení podľa tejto Zmluvy a zašle elektronicky zodpovednej osobe Poskytovateľa.
- 5.4** Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť (napr. prístup do serverovne, zmena prístupových hesiel) a dokumentáciu súvisiacu s plnením predmetu Zmluvy, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
- 5.5** Objednávateľ poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa tretie strany na strane Objednávateľa pri plnení svojich povinností dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Objednávateľa brániace plneniu tejto Zmluvy.
- 5.6** Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti nebude Poskytovateľovi zabezpečená súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy v dodatočnej primeranej lehote, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb (**SLA**), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne poskytovania služieb došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej neznáša zodpovednosť za omeškanie s plnením, ani za problémy, škody a iné ujmy Objednávateľa v dôsledku omeškania, pokiaľ na ne Poskytovateľ Objednávateľa vopred písomne upozornil.
- 5.7** Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi všetky potrebné prístupy, softvér a licencie, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy.

- 5.8** Objednávateľ umožní prístup zamestnancom alebo povereným osobám Poskytovateľa k infraštruktúre IT, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy a ktorá je zadefinovaná v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Služby podľa Prílohy č. 2 ( Katalóg služieb ).
- 5.9** Objednávateľ sa zaväzuje pred objednávkou jednotlivých služieb splniť vstupné požiadavky, ktoré budú schválené Objednávateľom a Poskytovateľom a budú uvedené v Prílohe č. 2 Katalóg služieb.
- 5.10** Objednávateľ sa zaväzuje odovzdávať písomne všetky pripomienky, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. k plneniu tejto Zmluvy na dohodnutých formulároch Poskytovateľa.
- 5.11** Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať infraštruktúru IT v súlade s odporúčaniami výrobcu ( Dodávateľa) a pravidelne ju aktualizovať (odstraňovať nedostatky, ktoré originálny výrobca označí ako je mu známe a zverejní spôsob ich nápravy).
- 5.12** V prípade výskytu chýb infraštruktúry poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi bezodkladne všetky informácie, podľa špecifikácie určenej Poskytovateľom, týkajúce sa daných chýb, či parametrov danej infraštruktúry.
- 5.13** Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky pracovníkov Objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len ak budú predložené spolu s písomným potvrdením Objednávateľa alebo ním poverenej osoby.
- 5.14** Poskytovateľ odošle elektronicky Objednávateľovi do 5 pracovných dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy zoznam osôb, ktoré za Poskytovateľa zodpovedajú za plnenie Zmluvy.
- 5.15** Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, kedy došlo k ním nezavinenému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.
- 5.16** Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody priame i nepriame, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia vopred Poskytovateľom preukázateľne oznámených, alebo písomne dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Objednávateľa a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát Objednávateľom a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi Objednávateľa, pokiaľ tento konal v rozpore s pokynmi Poskytovateľa.
- 5.17** Poskytovateľ sa v prípade požiadavky Objednávateľa bezodplatne zúčastní rokovaní na témy riadenia projektu a migrácie údajov do Dokumentačného systému Zároveň pripraví k týmto rokovaniam vyžadované podklady, analýzy a konzultačné materiály tak, aby umožnil riadenie a koordináciu ostatných súbežných projektov Objednávateľa. Termín rokovania je Objednávateľ povinný oznámiť minimálne 5 pracovných dní vopred.
- 5.18** Poskytovateľ má právo poskytovať služby zo svojich priestorov a na pracoviskách Objednávateľa v mieste plnenia.
- 5.19** Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri migrácii údajov do dokumentačného systému zabezpečujúceho elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov, a to formou konzultačnej činnosti pre podporu migrácie údajov a spolupráce pri aktivitách nevyhnutných pre zabezpečenie migrácie:
- Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby Dodávateľ zdrojového systému (Správa registratúry) vytvoril nástroje pre export metadát zo súčasného systému Správa registratúry, ktoré sú predmetom migrácie a pomocou týchto nástrojov vyexportovať dáta zo zdrojového systému do migračného úložiska. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby Dodávateľ cieľového systému (Dokumentačný systém) vytvoril nástroje pre import dát z migračného úložiska do cieľového systému a pomocou týchto nástrojov naimportoval migračné dáta z migračného úložiska do cieľového systému.
- 5.20** Na poskytovanie niektorých služieb, ktoré tvoria súčasť dodávky služieb pre Objednávateľa, má Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za tieto služby akoby ich poskytoval sám a je povinný odovzdávať ich služby sám, na svoju zodpovednosť a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 5.21** V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpisu Zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu Zmluvy, musí byť tento subdodávateľ bezodkladne, t.j. v lehote do 5 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy so subdodávateľom písomne oznámený Objednávateľovi v rozsahu údajov podľa § 28 ods. 1 písm. k) zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V okamihu

podpisu tejto Zmluvy nemá Poskytovateľ subdodávateľov.

- 5.22** Pokiaľ Poskytovateľ nedodrží dohodnutý záväzok v bode 5.21 tohto článku, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok. Objednávateľ je oprávnený vyúčtovať zmluvnú pokutu vo výške 10% celkovej ceny Zmluvy.

## Čl. 6.

### Kvalitatívne charakteristiky plnenia

- 6.1** Poskytovateľ bude realizovať predmet plnenia podľa Čl. 1 tejto Zmluvy riadne, včas a s odbornou starostlivosťou, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivjej službe podľa Prílohy č. 2 „Katalóg služieb“ na zariadeniach určených pre prevádzku SW aplikácií podľa Prílohy č.3.

## Čl. 7.

### Sankcie a pokuty

- 7.1** V prípade nedodržania SLA podľa Čl. 6 v príslušnom mesiaci poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa má Objednávateľ právo na uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny každého plnenia za každý aj načatý deň omeškania a/alebo vadného plnenia, a to z ceny podľa Čl. 3, bod 3.2, maximálne však do výšky mesačnej paušálnej ceny. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na uplatnenie prípadnej náhrady škody alebo inej ujmy, ktorá Objednávateľovi vznikne.
- 7.2** V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je objednávatel' v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z.z. povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z..
- 7.3** Objednávateľ nemešká s úhradou faktúry, ak nedošlo k prevzatíu plnenia predmetu tejto Zmluvy alebo jeho časti v súlade s čl. 4 bod 4.2 tejto Zmluvy Objednávateľom z dôvodov na strane Poskytovateľa, ak Poskytovateľ nesplnil predmet Zmluvy riadne a včas alebo nedoručil Objednávateľovi faktúru v lehote podľa článku 4 bod 4.4 tejto Zmluvy.
- 7.4** Zmluvné strany sa dohodli, že výška zmluvných pokút je obmedzená na 10% z celkovej ceny podľa Čl. 3, odsek 3.3 úhrnne.

## Čl. 8.

### Objednávanie a riadenie služieb

#### 8.1 Objednávanie Služieb

- 8.1.1** Služby podľa Prílohy č. 2 „Katalógu služieb“ objednáva Objednávateľ výhradne cez aplikáciu Servio Poskytovateľa.
- 8.1.2** V prípade nedostupnosti aplikácie Servio Poskytovateľa, Objednávateľ objednáva služby cez:
- zákaznícke tel. číslo Poskytovateľa: 02/ 49 239 784.
  - mail Poskytovateľa: [supportmfsr@posam.sk](mailto:supportmfsr@posam.sk)
- 8.1.3** Ak Service Desk Objednávateľa nie je k dispozícii, objednávku Poskytovateľovi môže vystaviť priamo iba Objednávateľom poverená osoba na mailovú adresu [supportmfsr@posam.sk](mailto:supportmfsr@posam.sk) v súlade s Čl. 17 bod 18.1.

## **8.2 Riadenie Služieb**

- 8.2.1 Objednávateľ zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu služieb medzi zamestnancami Objednávateľa, Poskytovateľom služieb a ostatnými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi.
- 8.2.2 Poskytovateľ môže dočasne prerušiť akúkoľvek Službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia iba po dohode so Objednávateľom a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne nutná na vykonanie tejto opravy.
- 8.2.3 Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo, IP adresu, internetovú doménu a pod.) používaný v súvislosti so službami, ak je to nutné s ohľadom na pokyny externého dodávateľa pre Objednávateľa, alebo po dohode s Objednávateľom (pričom sa obe Zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané úsilie k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy.
- 8.2.4 Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených bodov 8.2.2 a 8.2.3 zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania služby čo najskôr, minimálne však 5 pracovných dní vopred, ak nie je v Prílohách uvedené inak. V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## **Čl. 9.**

### **Súčinnosť a vzťah s tretími stranami**

- 9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne, na požiadanie druhej Zmluvnej strany súčinnosť, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 9.2 Poskytovateľ súhlasí, že bude spolupracovať s inými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí vykonávajú prácu súvisiacu s poskytovaním Služieb na Mieste. Ak práca ostatných dodávateľov má značný dopad na výkon Poskytovateľa, potom Poskytovateľ upozorní písomne Objednávateľa na dopad práce takýchto dodávateľov na výkon Poskytovateľa.
- 9.3 Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa Zmluvy s externým Poskytovateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Zmluvy.

## **Čl. 10.**

### **Náhrada škody**

- 10.1 Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je vo výške 100%.
- 10.3 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom odpovedajúcej škody. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené meškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
- 10.4 Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná škodu, spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zmluvných strán a bráni Poskytovateľovi alebo Objednávateľovi v splnení jeho povinnosti.

Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

- 10.5** Poskytovateľ nie je v meškaní po dobu meškania Objednávateľa s plnením jeho povinností podľa tejto Zmluvy a dohodnuté termíny v ktorých mal Poskytovateľ plniť svoje záväzky sa predlžujú o dobu omeškania Objednávateľa.
- 10.6** Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností, ktoré bránia plneniu Zmluvy Zmluvnými stranami.
- 10.7** Objednávateľ zodpovedá za škodu preukázateľne spôsobenú Poskytovateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Objednávateľa za škodu je vo výške 100%.

## **Čl. 11. Dôvernosť informácií**

- 11.1** Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnené inak, ako od druhej Zmluvnej strany, informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný zverejniť alebo sprístupniť na základe príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 11.2** Odsek 11.1 bodu 11.1 sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných služieb pre Objednávateľa a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie služby požadovanej Objednávateľom.
- 11.3** Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Zmluvy orgánom alebo osobám, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.
- 11.4** Záväzok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.5** Za informáciu nepodliehajúcu mlčanlivosti nebude pre účely tohto článku považovaná informácia, ktorá je verejne dostupná alebo neskôr sa stane verejne dostupnou iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy.

## **Čl. 12. Vyhlásenia Zmluvných strán**

- 12.1** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že každá zo Služieb bude v súlade s príslušným popisom Služieb a Úrovňou poskytovania Služby tak, ako je uvedené v Zmluve a jej Prílohách a bude poskytovaná Poskytovateľom s náležitou odbornou starostlivosťou.
- 12.2** Objednávateľ nezodpovedá za majetok Poskytovateľa a jeho subdodávateľov používaný ich zamestnancami v priestoroch Objednávateľa.
- 12.3** Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky práva potrebné pre uzatvorenie tejto Zmluvy a poskytovanie Služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy.
- 12.4** Vlastnícke právo a práva použitia (licencia)
  - 12.4.1. Objednávateľ berie na vedomie, že výsledkom činnosti Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy v časti „software maintenance“ (podľa bodu 1.1 Predmet Zmluvy) je dielo, ktoré má povahu autorského diela v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z., o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom, v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“).



- 12.4.2. Odovzdaním a prevzatím diela – služby „software maintenance“ získava Objednávateľ súhlas (licenciu) na používanie diela podľa § 40 a nasl. autorského zákona, vrátane jej ďalšieho rozvoja a údržby, na účel, na ktorý je určené, t.j. pre automatizáciu procesov Správy registratúry.
- 12.4.3. Aby nedošlo k pochybnostiam, licencia je udelená v neobmedzenom rozsahu bez časového a miestneho obmedzenia v organizácii Objednávateľa. Poskytovateľ vyhlasuje, že má oprávnenie poskytnúť licenčné práva Objednávateľovi a zaručuje sa, že ním vytvorené dielo nebude neoprávnené zasahovať do autorských práv a iných majetkových práv tretích osôb. Zhotoviteľ je povinný nahradiť Objednávateľovi všetky prípadné škody a ujmy vzniknuté v dôsledku nepravdivosti týchto vyhlásení. Odmena za udelenie licencie je zahrnutá v cene Zmluvy podľa článku 3 bod 3.3. tejto Zmluvy.

## Čl. 13.

### Ďalšie práva a povinnosti Strán

- 13.1** Poskytovateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov zabezpečí poučenie svojich zamestnancov a všetkých osôb, ktoré v rámci plnenia tejto Zmluvy majú prístup na pracovisko Objednávateľa, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku u Objednávateľa (§22) a sankciami za porušenie tejto mlčanlivosti (§ 68 ods. 7 písm. e).
- 13.2** Poskytovateľ si je vedomý, že v rámci poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy môže prísť do styku s osobnými údajmi a vyhlasuje, že splní všetky súvisiace povinnosti pri manipulácii s nimi, ktoré ukladá zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ako aj bezpečnostný projekt Objednávateľa.
- 13.3** Obidve Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť v súlade s pravidlami stanovenými v predpise „Bezpečnostná politika úradu MF SR“.
- 13.4** Poskytovateľ je povinný dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa a platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadavky zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu, a nevniest nepožadované alebo neschválené funkcie do IS Správy registratúry a súvisiacich aplikácií na báze Lotus Domino.
- 13.5** Osoby oprávnené rokovať vo veciach Zmluvných za obe strany sú zodpovedné za uplatňovanie ochrany obchodného tajomstva, ktoré im bude sprístupnené v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Zamestnanci Poskytovateľa sa môžu oboznamovať s obchodným tajomstvom Objednávateľa len na základe písomného určenia zástupcom. Každá skupina zamestnancov Poskytovateľa, ktorá bude prichádzať do styku s iným okruhom obchodného tajomstva, musí byť samostatne skupinovo určená.
- 13.6** Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonanie auditu systému kvality v zmysle medzinárodných štandardov, ak o to Objednávateľ požiada, a to maximálne jedenkrát v priebehu kalendárneho roka
- 13.7** Závazok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

## Čl. 14.

### Riešenie sporov

- 14.1** V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

## Čl. 15. Vyššia moc

- 15.1** Na účely tejto Zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť ako napr. štrajk, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie, zabavenie resp. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie IT služby, všeobecný nedostatok potrebných materiálov a surovín, nezavinená regulácia odberu elektrickej energie a pod.

## Čl. 16. Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie

- 16.1** Táto Zmluva, vrátane jej Príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 16.2** Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31. 03. 2015.
- 16.3** Zmluva môže byť ukončená:
- a) písomnou dohodou Zmluvných Strán,
  - b) odstúpením od Zmluvy,
  - c) zánikom jednej zo Zmluvných strán.
- 16.4** Písomnou dohodou Zmluvných Strán, podpísanou jej oprávnenými zástupcami sa končí táto Zmluva dňom uvedeným v písomnej dohode.
- 16.5** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ dostane s plnením svojej zmluvnej povinnosti do omeškania a túto svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Objednávateľom.
- 16.6** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ neplatí za riadne poskytnuté Služby Cenu dohodnutú podľa tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako 2 po sebe nasledujúce kalendárne mesiace, pričom nezaniká povinnosť Objednávateľa zaplatiť omeškané platby Poskytovateľovi.
- 16.7** Odstúpenie sa musí vykonať písomnou formou a bez zbytočného odkladu po tom, čo nastala skutočnosť zakladajúca jej nárok na odstúpenie od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nadobudne účinnosť dňom jeho doručenia Poskytovateľovi; resp. dňom nasledujúcim po dni doručenia uvedenom v oznámení o odstúpení.
- 16.8** Do dňa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby podľa Zmluvy a Objednávateľ je povinný za tieto Služby zaplatiť tak, ako je v tejto Zmluve stanovené.
- 16.9** Ku dňu ukončenia tejto Zmluvy:
- 16.9.1** Po skončení platnosti Zmluvy Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie Služieb a všetky médiá s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov. Objednávateľovi zostávajú zachované všetky práva vyplývajúce z tejto Zmluvy vrátane práva vyplývajúce mu z článku 12 bod 12.4.

## **Čl. 17.**

### **Doručovanie a formy komunikácie**

- 17.1** Doručovanie medzi Zmluvnými stranami sa uskutočňuje na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Každá zo Zmluvných strán má povinnosť oznámiť do 7 dní druhej strane zmenu svojho sídla, zmenu kontaktných adries, poprípade iných údajov.
- 17.2** Každé oznámenie medzi Zmluvnými stranami, vrátane návrhov žiadostí či informácií, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy musia byť podané v písomnej forme a doručené Oprávneným osobám druhej Zmluvnej strane buď osobne, formou registrovaného poštového styku, faxom, alebo e-mailom.
- 17.3** Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa vráti oznámenie niektorej zo Zmluvných strán druhej strane ako nedoručiteľné, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za deň doručenia pre odosielaťcu stranu posledný deň v ktorý si mohol adresát na pošte zásielku vyzdvihnúť. Ak bolo odosielané faxom, alebo e-mailom, považuje sa oznámenie za doručené dňom potvrdenia jeho doručenia druhou Zmluvnou stranou.

## **Čl. 18.**

### **Záverečné ustanovenia**

- 18.1** Pokiaľ nie je inak uvedené v tejto Zmluve, všetky oznamy podľa tejto Zmluvy budú mať písomnú formu a zaslané budú osobám uvedeným ako osoby oprávnené konať vo veciach technických, alebo vo veciach zmluvných podľa toho, čo je relevantné, alebo takým osobám alebo na také iné adresy, ako Strany môžu čas od času oznámiť písomne.
- 18.2** Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
- 18.3** Žiadna zo strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu oprávnených zástupcov druhej Strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
- 18.4** Táto Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých po dva dostane každá Strana.
- 18.5** Práva a povinnosti ktoré nie sú uvedené v tejto Zmluve, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR. Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov Zmluvných strán.
- 18.6** Jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy a zároveň rokovacím jazykom je jazyk slovenský.
- 18.7** Túto Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán. Cenu predmetu Zmluvy, dohodnutú v Čl. 3. je možné meniť len v rozsahu zmeny sadzby DPH, cla a iných administratívnych opatrení štátu, a to formou písomného dodatku ku Zmluve. Dodatok, ktorým by sa zvyšovala cena plnenia alebo jeho časti, je možné uzatvoriť len v súlade s aplikovateľnými právnymi predpismi, platnými na území Slovenskej republiky.
- 18.8** Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

## Čl. 19. Prílohy

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné Prílohy:

- Príloha č. 1    „**DEFINÍCIA POJMOV**” obsahuje vysvetlenie pojmov používaných v tejto Zmluve.
- Príloha č. 2    „**KATALÓG SLUŽIEB**” obsahuje popis služby a úroveň SLA pre každú Službu.
- Príloha č. 3    „**ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ/APLIKÁCIÍ**” obsahuje zoznam podporovaných častí IT infraštruktúry.
- Príloha č. 4    „**VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH NA VYŽIADANIE**” je formulár, ktorý bude vyplňať Poskytovateľ ako podklad ku fakturácií za vyžiadané služby.

V Bratislave, dňa .....  
Za Objednávateľa

.....  
Ing. Jaroslav Mikla  
vedúci služobného úradu

V Bratislave, dňa .....  
Za Poskytovateľa

.....  
Ing. Marian Marek  
generálny riaditeľ

.....  
Ing. Miroslav Bielčík  
finančný riaditeľ

**„DEFINÍCIA POJMOV“**

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) **„PosAm Servio“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) **„Service Desk“** sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu PosAm Servio.
- c) **„Dostupnosť podpory služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokálite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba (napr. od 8:00 do 17:00 hod.). Táto doba sa môže rozšíriť o dobu vyžiadajú ako samostatnú službu „Pohotovosť“.
- d) **„Doba odozvy“** je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý uplynie od oznámenia požiadavky do času, ktorý potrebuje Poskytovateľ na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia požiadavky (v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“).
- e) **„Doba návrhu riešenia“** je čas (v minútach, resp. hodinách) do uplynutia ktorého je Poskytovateľ povinný oznámiť Návrh riešenia prijatej požiadavky Objednávateľovi. Návrh riešenia obsahuje vecný obsah, rozsah prác a termín predpokladanej realizácie. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti podpory služby“.
- f) **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v aplikácii PosAm Servio) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie.  
Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Service Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v aplikácii PosAm Servio. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti služby“.
- g) **„Externý poskytovateľ služieb / tretia strana“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy poskytuje a/alebo bude Objednávateľovi poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných v KATALÓGU SLUŽIEB podľa tejto Zmluvy (Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu jednotlivých Zariadení, prenájom zariadení, prístup k informačným zdrojom alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán).
- h) **„Informácie Objednávateľa“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.
- i) **„Incident“** je popis a automatické alebo ručné hlásenie stavu služby pri ktorej dôjde ku čiastočnej alebo úplnej nedostupnosti služby (zníženie kvality služby).
- j) **„Miesto, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
- k) **„Náhradné riešenie“** je riešenie, ktoré nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkcionality služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.
- l) **„Povolené náhradné zariadenie“** je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
- m) **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
- n) **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku po pracovnej dobe.
- o) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita

predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre definované v Prílohe č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.

- p) „**Služby na vyžiadanie**“ sú služby z „KATALÓGU SLUŽIEB“, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu.
- q) „**Služby paušálne**“ sú služby z KATALÓGU SLUŽIEB, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené.
- r) „**SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby**“ je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č. 2 Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
- s) „**Software Maintenance**“ je údržba programového vybavenia deklarovaná ako jeho modifikácia po dodaní. Ide predovšetkým o opravu prípadných nedostatkov pre zvýšenie výkonu programového vybavenia, resp. o fixáciu prípadných chýb, ktoré sa vyriešia v rámci priebežných „release“ . nových verzií.
- t) „**Aplikačná podpora**“ je súhrn prác a služieb vykonávaných za účelom dosiahnutia kontinuálnej prevádzky SW aplikácii

## Príloha č. 2

## „KATALÓG SLUŽIEB“

Príloha č. 2

Katalóg služieb MFSR				Typ služby		Parametre SLA				Cena za mesiac (€ bez DPH)				Podmienky poskytovania služieb	
kód služby	Názov skupiny služieb	meno služby	stručný popis služby	P- Paušálna, V- Vyžadaná, L- Limitná	dostupnosť prac. dni	max. doba odozvy	max. doba návrhu riešenia	max. doba vyriešenia	Cena/ hodina (v pracovnej dobe)	Cena/ hodina mimo pracovnej doby	Cena/ hodina vo sviatok alebo vikend				
Paušálne služby															
IM01	Podpora	Software maintenance	Paušálny ročný poplatok za maintenance vo výške 15% ceny implementovaného SW systému	P- Paušálna	8,00 - 17,00				1 452,00			potvrdenie implementácie legislatívnej zmeny			
A01	Podpora	Aplikácia podpora PP - vzdelávanie	Vzdialené konzultácie (telefón, mail, prebratie obrazovky) a podpora pomenovaných používateľov (PP) zákazníka pre prevádzku aplikácie LN a pri potrebách spolupráce s inými aplikáciami a systémami zákazníka	P- Paušálna	8,00 - 17,00	280	-	560				absolvovanie certifikovaného školenia správcu aplikácie, absolvovanie základného školenia ovládania PC a OS Windows			
A02		Aplikácia podpora PP - u zákazníka	Podpora koncových používateľov zákazníka na mieste pri používaní aplikácií			280	-	560	584,00	73,00	×	absolvovanie certifikovaného školenia správcu aplikácie, absolvovanie základného školenia ovládania PC a OS Windows			
B03	Poruchy	Incident aplikácie	Uvedenie aplikácií, dokumentov, alebo databázy do prevádzkyschopného stavu, alebo náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre jednotlivé aplikácie LN	P- Paušálna		280	-	560							
Vyžiadané služby															
C01	Zmeny	Instalácia	Instalácie nových aplikácií , vykonávanie dátových intervencií - zásahy do dát dokumentov, ktoré si vyžadujú opravy pri nasadzovaní nových aplikácií	V- Vyžadaná	8,00 - 17,00	280	1080	30dni resp. 2080	73,00	83,00	99,00				
C02		Doplnenie	Instalácia nových updatov aplikácií , vykonávanie dátových intervencií - zásahy do dát dokumentov, ktoré si vyžadujú opravy pri zmenách aplikácií a opravu aplikácií	V- Vyžadaná		280	1080	30dni resp. 2080							
C03		Zrušenie	Zrušenie (odinstalácia) aplikácie		V- Vyžadaná		280	1080	30dni resp. 2080						
C04	Podpora	Systémová podpora	Realizácia vyžadaných služieb pre správu a administráciu infraštruktúry mimo IBM Notes.	V- Vyžadaná		280	1080	30dni resp. 2080				Popis vyžadanej služby a konzultácia riešenia, písomné zadanie a návrh riešenia			

Príloha č. 3

**„ZOZNAM SW APLIKÁCIÍ LOTUS NOTES”**

- Adresár
- Organizačná štruktúra (GOLEM)
- Riešenie Správa registratúry
  - o Správa registratúry (aktuálny rok)
  - o SPR - Obráz roka (2005 až 2011)
  - o Konfigurácia SPR
- Riešenie Správa registratúry - TEST
- Pomocné databázy :
  - o Kľúčové slová
  - o Štáty a obce
  - o Golem manažment
  - o Dokumenty SPR
  - o Konfigurácia KIS
  - o Application parameters
  - o WFfN release 1.1
  - o SysLog v1.2



**„VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH”**

## Protokol o akceptácii Služby

Na základe žiadosti číslo ..... zo dňa DD.MM.RRRR

Názov žiadosti:

**POSKYTOVATEL:****OBJEDNÁVATEL:**

**Firma:** PosAm, spol. s r.o.

Firma/meno:

**Adresa:** Odborárska 21

**Adresa**

**Mesto:** 831 02 Bratislava

**Mesto:**

**Oprávněná osoba:**

**Oprávněná osoba:**

**Telefón:** 02/49 239 111

**Telefón:**

**Fax:** 02/49 239 888

**Fax:**

### Predmet akceptácie

Predmetom akceptácie je ....

Parametre SLA...

Dátum vystavenia protokolu: .....

za Objednávateľa: \_\_\_\_\_ meno a priezvisko

.....

za Poskytovateľa :                                      meno a priezvisko

.....