

# Zmluva o servise a podpore aplikačného programového vybavenia „PORTÁL MS SR“

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

## Objednávateľ:

názov: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**

sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava

zastúpený: JUDr. Lubomíra Vrobelová, vedúca služobného úradu

IČO: 00166073

DIČ:

bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT:

(ďalej len „objednávateľ“)

## Poskytovateľ:

obchodné meno: **ANASOFT APR, spol. s.r.o.**

sídlo: Mlynská dolina 41, 811 02 Bratislava

zapísaný v obchodnom registri: vedenom Okresným súdom Bratislava 1, odd. Sro, vložka č. 6042/B

Zastúpený: Stanislav Čekovský, konateľ

IČO: 313 615 52

DIČ:

IČ DPH:

bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT:

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej spolu ako „zmluvné strany“)

## Preambula

Táto zmluva o servise a podpore aplikačného programového vybavenia „PORTÁL MS SR“ (ďalej len „zmluva“) sa uzatvára ako výsledok priameho rokovacieho konania v zmysle zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany vedomé si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, dohodli sa na nasledujúcom znení zmluvy.

### 1. Definície pojmov

- 1.1. **Portál MS SR**(ďalej „Portál“) je aplikačné programové vybavenie zhotovené na základe zmluvy o dielo uzatvorenej medzi zmluvnými stranami dňa 23.10.2008 a nadväzujúcich zmlúv o servise a podpore aplikačného a programového vybavenia „PORTÁL MS SR“, ku ktorému je objednávateľ subjektom oprávneným k výkonu používateľských práv.
- 1.2. Portál pre účely tejto zmluvy pozostáva z nasledujúcich častí:
  - **Redakčný systém** – systém pre správu obsahu webového portálu
  - **Modul ežaloby** – systém pre elektronické podávanie žalôb
  - **Obchodný vestník** – systém pre príjem žiadostí o zverejnenie a generovanie elektronickej verzie Obchodného vestníka
  - **Evidencia zmlúv** – systém pre príjem žiadostí o zverejnenie a publikáciu zoznamu zmlúv
  - **Administrácia systému** – správa identít, číselníkov apod.
- 1.3. **Človekodenň** alebo v skratke **ČD**- 8 pracovných hodín v rámci bežného pracovného času strávených 1 (jedným) zamestnancom poskytovateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
- 1.4. **Človekohodina** alebo v skratke **ČH** - 60 (šesťdesiat) minút v rámci bežného pracovného času strávených 1 (jedným) zamestnancom poskytovateľa poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.
- 1.5. **Service Level Agreement (SLA)** – dohoda o úrovni poskytovaných služieb.

### 2. Predmet zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je stanovenie podmienok a pravidiel poskytovania servisu a rozvoja Portálu podľa nasledovnej špecifikácie:
  - Servis APV Portálu podľa bodu 3.1. tejto zmluvy ako celku
  - Rozvoj - úprava APV Portálu podľa bodu 3.2 tejto zmluvy

- 2.2. Služby servisu a rozvoja APV Portálu sa nevzťahujú na:
- APV systémov tretích strán
  - Servis HW a SW infraštruktúry Portálu
- 2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude poskytovať služby servisu a rozvoja Portálu, a to podľa podmienok tejto zmluvy.
- 2.4. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnutú súčinnosť, preberať v súlade s touto zmluvou a z nej vyplývajúcich požiadaviek objednávateľa vykonané plnenia a platiť poskytovateľovi za riadne poskytované služby cenu vo výške a za podmienok podľa článku 8. tejto zmluvy.

### **3. Plnenia poskytovateľa**

Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pre Portál poskytovať tieto služby:

#### **3.1. Servis**

Služby servisu zahŕňajú nasledovné činnosti:

- 3.1.1. zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA uvedených v bodoch 10.3. – 10.14. tejto zmluvy a telefonická poradenská služba (hot-line);
- 3.1.2. nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa;
- 3.1.3. prevádzkovanie internetovej aplikácie pre nahlasovanie požiadaviek na poskytnutie servisu alebo podpory, ktorý je v správe poskytovateľa;
- 3.1.4. projektový manažment, kontroling, správu konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa podľa tejto zmluvy;
- 3.1.5. zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav Portálu;
- 3.1.6. otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na Portál;
- 3.1.7. podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa Portálu, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou;
- 3.1.8. aktualizácia dokumentácie Portálu.

#### **3.2. Rozvoj**

Rozvoj predstavuje realizáciu požiadaviek na zmenu, ktoré nespádajú do kategórie servisu podľa bodu 3.1. tejto zmluvy. Požiadavky na zmenu zahŕňajú nasledovné činnosti:

- 3.2.1. zabezpečenie úprav a rozšírenia APV Portálu:

- 3.2.1.1. úpravou sa rozumie servisný výkon, ktorý upravuje existujúce funkcionality;
- 3.2.1.2. rozšírením sa rozumie servisný výkon, ktorý rozširuje systém o nové funkcionality;
- 3.2.2. analýza požiadaviek;
- 3.2.3. návrh architektúry riešenia v rámci jednotlivých systémov a subsystémov;
- 3.2.4. implementácia;
- 3.2.5. plán nasadenia;
- 3.2.6. dokumentácia činností potrebných pre nasadenie v prevádzkovom a testovacom prostredí objednávateľa;
- 3.2.7. konfigurácia a parametrizácia systémov podľa meniacich sa požiadaviek objednávateľa;
- 3.2.8. integrácia s ostatnými subsystémami;
- 3.2.9. testovanie a nasadenie;
- 3.2.10. tvorba a aktualizácia dokumentácie;
- 3.2.11. projektový manažment, kontroling;
- 3.2.12. zaškoľovanie a preškoľovanie používateľov nových a modifikovaných častí systémov;
- 3.2.13. optimalizácia a zdokonaľovanie systému (kód, procesy);
- 3.2.14. konzultačná podpora pri rozvoji Portálu;
- 3.2.15. priebežné informovanie objednávateľa o možnostiach dopĺňať a vylepšovať Portál na základe technologického vývoja vrátane vývojovej infraštruktúry.

#### **4. Spôsob poskytovania služieb**

- 4.1. Služby servisu podľa bodu 3.1. tejto zmluvy budú poskytované v súlade s úrovňami poskytovania služieb uvedenými v bodoch 10.3. až 10.14. tejto zmluvy.
- 4.2. Služby servisu podľa bodu 3.1.7. tejto zmluvy budú poskytované elektronicky, formou konzultácií (telefonicky, prípadne podľa potreby v mieste sídla objednávateľa).
- 4.3. Požiadavky na zmenu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy budú predkladané formou požiadavky na úpravu APV v module, ktorej vzor je uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ako jej neoddeliteľná súčasť. Požiadavka na zmenu nadobúda účinnosť odsúhlasením oboma zmluvnými stranami.
- 4.4. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.

## **5. Súčinnosť objednávateľa**

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
  - 5.1.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj Portálu,
  - 5.1.2. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra objednávateľa,
  - 5.1.3. zabezpečí súčinnosť tretích osôb s poskytovateľom pred zmenami systémov dodaných tretími stranami, ktoré v ich vzájomných väzbách a vo väzbách na Portál môžu ovplyvniť jeho jednotlivé funkcionality a/alebo celkovú funkčnosť Portálu,
  - 5.1.4. zabezpečí prevádzku a údržbu testovacej a prevádzkovej zostavy Portálu, ktorá je vo vlastníctve objednávateľa,
  - 5.1.5. umožní poskytovateľovi monitoring Portálu a jeho testovacej a prevádzkovej zostavy v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
  - 5.1.6. zabezpečí zálohovanie a obnovu prevádzkovej zostavy Portálu,
  - 5.1.7. zabezpečí automatické nasadzovanie funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na testovacej a prevádzkovej zostave v zmysle svojich prevádzkových predpisov, pokiaľ poskytovateľ včas neupozorní na konflikt niektorej zo záplat s Portálom,
  - 5.1.8. zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat Portálu na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
  - 5.1.9. poskytne ďalšiu súčinnosť, ktorá je vzhľadom na všetky okolnosti poskytovateľom rozumne a primerane požadovaná a pre riadny výkon služby potrebná alebo účelná, napr. poskytnutie a sprístupnenie dát potrebných na analýzu problému (nad rámec údajov dodávaných exportom údajov pre diagnostické účely).
- 5.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav Portálu.
- 5.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto Zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto Zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav Portálu- lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

## **6. Povinnosti poskytovateľa**

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy:
  - 6.1.1. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra poskytovateľa,
  - 6.1.2. zabezpečí odborný personál pre riešenie požiadaviek na zmenu Portálu podľa bodu 3.2 tejto zmluvy.

- 6.1.3. zabezpečí vymazanie všetkých osobných údajov v rozsahu rodné číslo (resp. iný jedinečný identifikátor) a dátum narodenia pri exporte údajov zo systému pre diagnostické účely,
  - 6.1.4. zabezpečí v spolupráci s personálom objednávateľa nasadzovanie rozsiahlejších zmien verzie Portálu,
  - 6.1.5. zabezpečí vytvorenie používateľskej príručky s detailným popisom zálohovania pre zabezpečenie efektívneho zálohovania Portálu. Zabezpečí taktiež aktualizáciu tejto príručky.
- 6.2. Ak omeškaním (nedodržaním dohodnutého termínu) poskytovateľa vzniknú objednávateľovi zvýšené náklady, poskytovateľ tieto nahradí v plnej výške v súlade s čl. 13 Zmluvy.

## **7. Odovzdanie úprav Portálu objednávateľovi a licenčné práva**

- 7.1. Ak dôjde na základe služieb servisu Portálu k vykonaniu úprav Portálu, poskytovateľ odovzdá objednávateľovi zmenený systém alebo subsystemy formou inštalačných balíčkov a/alebo skriptov a postupu ich inštalácie. Súčasťou odovzdania je aj aktualizovaná dokumentácia Portálu podľa bodu 3.1.8. tejto zmluvy.
- 7.2. Ak dôjde na základe služieb rozvoja Portálu k vykonaniu úprav Portálu, poskytovateľ odovzdá objednávateľovi zmenený systém alebo subsystemy formou inštalačných balíčkov a/alebo skriptov a detailného postupu inštalácie. Bez dodania inštalačnej príručky a užívateľskej príručky k úprave sa nebude úprava považovať za dodanú.
- 7.3. V rámci služieb rozvoja Portálu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy sa uvoľňujú verzie Portálu podľa dohodnutého harmonogramu.
- 7.4. Odovzdanie verzie systému v zmysle servisu Portálu bude realizované prostredníctvom oboch identických testovacích zostáv s vykonaním testov pre funkcionality, ktorá bola predmetom úpravy resp. funkcionality, ktorú úprava ovplyvnila.
- 7.5. Odovzdanie verzie systému v zmysle rozvoja Portálu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy bude realizované prostredníctvom testovacej zostavy objednávateľa s vykonaním testov špecifikovaných v požiadavke na zmenu. Poskytovateľ poskytne na požiadanie súčinnosť pri inštalácii i na prevádzkovú zostavu.
- 7.6. V prípade, ak je výsledkom plnení podľa tejto zmluvy počítačový program podľa § 5 ods. 8 zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov, nadobúda k nemu Objednávateľ licenčné práva umožňujúce využitie diela spôsobom dohodnutým v tejto zmluve v súlade so špecifikáciou diela, pričom licencia (právo užívania) je nevýhradná, časovo neobmedzená, vzťahujúca sa na územie Slovenskej republiky za podmienok bližšie určených v tejto zmluve a jej prílohách. Cena licencie je zahrnutá v cene za dodané plnenie.

## 8. Cena za služby a spôsob jej platenia

- 8.1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
- 8.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby servisu Portálu podľa bodu **3.1.** tejto zmluvy bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu nasledovne:

1900 ,-EUR bez DPH mesačne.
- 8.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby rozvoja Portálu podľa bodu **3.2.** tejto zmluvy bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu dohodnutú ako súčin sadzieb uvedených v bode 8.4. tejto zmluvy a výkonu prác uvedených v odhade náročnosti príslušnej zmeny podľa schválenej požiadavky na úpravu APV v module: Portál MS SR .
- 8.4. Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli na týchto sadzbách pre činnosti poskytovateľa pri realizácii služieb rozvoja Portálu podľa bodu **3.2.** tejto zmluvy:
  - 8.4.1. testovanie a programovanie:
    - Junior programátor - za 1 ČH výkonu prác: cena 45,- EUR bez DPH;
    - Senior programátor- - za 1 ČH výkonu prác: cena 60,-EUR bez DPH;
  - 8.4.2. analýza a návrh riešenia - za 1 ČH výkonu prác: cena 65,- EUR bez DPH;
  - 8.4.3. projektový manažment - za 1 ČH výkonu prác: cena 70,- EUR bez DPH;
- 8.5. K cenám podľa bodu 8.2. až 8.4. bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov.
- 8.6. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru za služby servisu Portálu podľa bodu 3.1. tejto zmluvy po uplynutí príslušného mesiaca, v ktorom boli tieto služby poskytované.
- 8.7. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru za služby rozvoja Portálu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy po riadnom dodaní plnenia, ktoré je výsledkom príslušnej schválenej požiadavky na zmenu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy.
- 8.8. Faktúra poskytovateľa bude mať splatnosť 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Prílohou faktúry za služby servisu podľa bodu 3.1. tejto zmluvy a prílohou faktúry za služby rozvoja Portálu podľa bodu 3.2. tejto zmluvy bude podpísaný servisný protokol za dodané služby, resp. iný ekvivalentný dokument dokladajúci plnenie alebo služby poskytovateľa. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
- 8.9. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať prílohu podľa bodu 8.8. tohto článku zmluvy, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, objednávateľ má právo vrátiť ju poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry objednávateľovi.
- 8.10. Každý z peňažných záväzkov objednávateľa bude splnený odpísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa a to za

predpokladu, že platba bude nadväzne v prospech účtu poskytovateľa skutočne pripísaná.

- 8.11. Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľa, je povinný uhradiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý aj začatý deň omeškania. Úrok z omeškania je splatný do 30 dní odo dňa jeho vyúčtovania objednávateľovi.
- 8.12. Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry o viac ako 60 dní, poskytovateľ bude oprávnený prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, a to až do splnenia omeškaného peňažného záväzku. Po dobu prerušenia nebude poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy.

## **9. Organizácia projektu**

- 9.1. Projektovým manažérom objednávateľa bude Ing. Jana Durecová.
- 9.2. Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:
  - 9.2.1. riadil poskytovanie služieb servisu Portálu za objednávateľa,
  - 9.2.2. predkladal návrhy na úpravy Portálu,
  - 9.2.3. predkladal návrhy na poskytnutie služieb rozvoja Portálu,
  - 9.2.4. dohadoval podmienky realizácie úprav Portálu,
  - 9.2.5. zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa,
  - 9.2.6. podpisoval zápisnice alebo iné ekvivalentné dokumenty dokladajúce plnenia alebo služby poskytovateľa,
  - 9.2.7. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav Portálu a protokoly o ich prevzatí do prevádzky podľa článku 7 tejto zmluvy,
  - 9.2.8. rozhodol o poskytnutí dodatočnej lehoty pre plnenia poskytovateľa.
- 9.3. Projektovým manažérom poskytovateľa bude Ján Hruz.
- 9.4. Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:
  - 9.4.1. riadil poskytovanie služieb servisu Portálu za poskytovateľa,
  - 9.4.2. vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy Portálu,
  - 9.4.3. dohadoval podmienky realizácie úprav Portálu,
  - 9.4.4. podpisoval zápisnice alebo iné ekvivalentné dokumenty dokladajúce plnenia alebo služby poskytovateľa,
  - 9.4.5. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav Portálu podľa článku 7 tejto zmluvy,
  - 9.4.6. rozhodol o poskytnutí dodatočnej lehoty pre plnenia objednávateľa.

- 9.5. Každá zo zmluvných strán je oprávnená jednostranne zmeniť ňou určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia tejto zmeny druhej zmluvnej strane.

## 10. Záruka

- 10.1. Poskytovateľ poskytuje záruku na funkcionality Portálu v súlade s funkčnou špecifikáciou so záručnou dobou v trvaní 24 mesiacov od odovzdania poslednej úpravy objednávateľovi.
- 10.2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Portál aj po prevedených úpravách spĺňa resp. bude spĺňať požiadavky objednávateľa a bude zodpovedať funkčným špecifikáciám v súčasnom rozsahu a funkčným špecifikáciám zadaným v zmysle požiadavky na zmenu.
- 10.3. Pre úrovne poskytovania služieb servisu Portálu (SLA) sú dohodnuté nasledovné kategorizácie incidentov:
- 10.3.1. kritický – majúci taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, Portál nevyhovuje po funkčnej stránke, objednávateľ nemôže pokračovať v práci
- 10.3.2. hlavný – majúci vplyv na vznik problémov pri bežnom užívaní alebo prevádzkovaní Portálu a tento narušuje jeho bežné fungovanie, použitie vadnej funkcie si nevyžaduje momentálna prevádzková potreba objednávateľa, prevádzková činnosť objednávateľa je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi
- 10.3.3. drobný - nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod Portálu – formálny incident.
- 10.4. Objednávateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi skutočnosť, že sa vyskytol incident na Portáli bez zbytočného odkladu. Za riadne oznámenie incidentu sa považuje, ak objednávateľ v oznámení špecifikuje povahu incidentu a to, ako sa prejavuje. Ak špecifikácia incidentu v oznámení nie je dostatočná, poskytovateľ požiada objednávateľa o dodatočné informácie, ktoré mu je objednávateľ povinný poskytnúť bez zbytočného odkladu.
- 10.5. Ohlásenie incidentu sa považuje za doručené poskytovateľovi, len čo sa dostane do sféry dispozície poskytovateľa.
- 10.6. Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie incidentu a potvrdiť úroveň jeho klasifikácie. V prípade rozdielnosti klasifikácie platí tá úroveň klasifikácie incidentu, ktorý klasifikuje objednávateľ a zaznamená sa v systéme nahlasovania incidentov.
- 10.7. Objednávateľ hlási incident poskytovateľovi prostredníctvom systému poskytovateľa.
- 10.8. Objednávateľ môže hlásiť incident poskytovateľovi aj telefonicky, avšak hlásenie musí byť potvrdené objednávateľom najneskôr do 12 pracovných hodín prostredníctvom systému poskytovateľa.
- 10.9. Hlásiť incident môžu iba poverení pracovníci objednávateľa.
- 10.10. Objednávateľ môže nahlasovať incidenty nepretržite, ale pre čas zásahu sa počíta čas v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30. Lehoty na potvrdenie prijatia incidentu a jeho klasifikácie, ako aj lehota na vyriešenie incidentu plynú v pracovných dňoch od 8:00

- do 16:30. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie incidentu a jeho klasifikácie a zahájiť riešenie incidentu nasledovne:
- 10.10.1. v prípade výskytu kritického incidentu, v lehote do 3 hodín od oznámenia incidentu,
  - 10.10.2. v prípade výskytu hlavného incidentu, v lehote do 12 hodín od oznámenia incidentu,
  - 10.10.3. v prípade výskytu drobného incidentu, v lehote do 3 pracovných dní od oznámenia incidentu.
- 10.11. Poskytovateľ sa zaväzuje vyriešiť oznámené incidenty nasledovne:
- 10.11.1. kritický incident v lehote 12 hodín od prijatia incidentu a jeho klasifikácie
  - 10.11.2. hlavný incident v lehote 3 pracovných dní od prijatia incidentu a jeho klasifikácie
  - 10.11.3. drobný incident v lehote 10 pracovných dní od prijatia incidentu a jeho klasifikácie
- 10.12. Aby nedošlo k pochybnostiam, k vyriešeniu incidentu sa rozumie aj zníženie úrovne incidentu (z kritického na hlavný alebo drobný, z hlavného na drobný). Poskytovateľ sa takto znížené incidenty zaväzuje vyriešiť v lehotách podľa bodu 10.11. tejto zmluvy.
- 10.13. V prípade, ak Poskytovateľ nepotvrdí prijatie a klasifikáciu alebo nevyrieši incidenty uvedené v bode 10.3. tejto zmluvy v lehotách uvedených v bode 10.10. a bode 10.11. tejto zmluvy je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
- 10.13.1. pri kritickom incidente vo výške 3000 € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti,
  - 10.13.2. pri hlavnom incidente vo výške 1 200 € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti,
  - 10.13.3. pri drobnom incidente vo výške 500 € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti.
- 10.14. Definované lehoty sú platné len pri zachovaní súčinnosti podľa článku 5 tejto zmluvy. Lehota sa nebude považovať za nedodržanú, ak jej nedodržanie bolo spôsobené nesúčinnosťou objednávateľa podľa bodu 5.3. tejto zmluvy, vrátane výskytu chyby komponentu tretej strany.
- 10.15. Zaplatením zmluvných pokút za porušenie povinností podľa zmluvy nie je dotknutý nárok zmluvných strán na náhradu škody.

## **11. Ochrana informácií**

- 11.1. Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a túto informáciu písomne označí ako dôvernú (ďalej "dôverná informácia"), druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:
- 11.1.1. ak treťou osobou budú zamestnanci tejto zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
  - 11.1.2. ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,

- 11.1.3. ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
- 11.1.4. ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávanía mlčanlivosti,
- 11.1.5. ak tieto informácie budú tretím osobám poskytované alebo sprístupňované na účely referencií, propagácie alebo informovania verejnosti, a to len s predchádzajúcim súhlasom objednávateľa,

inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci súhlas zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.

- 11.2. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 11.3. Ochrana podľa tohto článku zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 11.4. Objednávateľ upozornil poskytovateľa, že pri plnení povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy bude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a poučil ho o povinnostiach vyplývajúcich z tohto zákona.

## **12. Zodpovednosť za škody a za omeškanie**

- 12.1. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane vo vzťahu k tejto zmluve, zodpovednosť za škody vrátane škôd spôsobených tretím stranám sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o náhrade škody podľa § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 513/1991 Zb.“).
- 12.2. Zmluvné strany sú povinné vyvíjať maximálne úsilie k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré jej poskytla druhá strana, za predpokladu že o nevhodnosti poskytnutého zadania druhú stranu bezodkladne informovala a tá trvala na jeho použití.
- 12.3. Žiadna zo strán nie je v omeškaní s plnením svojich záväzkov, ak je také omeškanie spôsobené v dôsledku porušenia zmluvných záväzkov druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa bude považovať prekážka, ak nastane nezávisle na vôli povinnej strany a bude jej brániť v splnení jej povinnosti, ak sa nebude dať rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nebude vylučovať prekážka, ktorá vznikne v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť budú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

### 13. Platnosť zmluvy

- 13.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 831 200,- EUR bez DPH, podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňa 13.07.2014, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 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.
- 13.2. Túto zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby podľa bodu 13.1. tohto článku zmluvy:
  - 13.2.1. kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán,
  - 13.2.2. výpoveďou za podmienok podľa bodu 13.3. tohto článku zmluvy,
  - 13.2.3. odstúpením od zmluvy za podmienok podľa bodu 13.4. tohto článku zmluvy.
- 13.3. Objednávateľ môže písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu v dvojmesačnej výpovednej lehote. Poskytovateľ môže písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota pre poskytovateľa je šesťmesačná. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 13.4. Zmluvné strany sú oprávnené od zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvy s účinnosťou ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy porušujúcej strane, a to v nasledovných prípadoch:
  - 13.4.1 Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvy, ktorým sa rozumie, ak Poskytovateľ opakovane poruší lehoty na potvrdenie prijatia incidentu podľa bodu 10.10. tejto zmluvy a lehoty na vyriešenie incidentu podľa bodu 10.11. tejto zmluvy. Pre účely tejto zmluvy sa opakovaným porušením rozumie, ak Poskytovateľ predmetnú povinnosť nesplní viac ako trikrát počas trvania zmluvy.
  - 13.4.2 Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade podstatného porušenia zmluvy, ktorým sa rozumie, ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za poskytnutie služieb podľa bodu 2.1. tejto zmluvy o viac ako 60 dní.
- 13.5. Odstúpenie od zmluvy je možné i vo vzťahu k jednotlivéj úprave Portálu a to:
  - 13.5.1. zo strany objednávateľa - ak poskytovateľ bude v omeškaní s odovzdaním úpravy Portálu o viac ako 60 pracovných dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote písomne mu poskytnutej objednávateľom v dĺžke najmenej 30 pracovných dní.
  - 13.5.2. zo strany poskytovateľa - ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za úpravu Portálu o viac ako 60 dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 pracovných dní.

## 14. Osobitné dojednania

- 14.1. Zmluvné plnenie zo strany poskytovateľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie).
- 14.2. Reexport zmluvného plnenia tretej strane podlieha písomnému súhlasu poskytovateľa. Takýto súhlas je potrebné zabezpečiť pred uzatvorením zmluvy s treťou osobou. Zmluvný partner poskytovateľa sa zaväzuje takisto previesť povinnosť odsúhlasenia reexportu aj na tretiu stranu.
- 14.3. Poskytovateľ je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, ako i z akejkoľvek osobitnej zmluvy súvisiacej s touto zmluvou, v časti alebo v celom rozsahu, svojej afiliácii a - v súvislosti so zlúčením, splynutím, rozdelením, predajom podniku, ako aj v súvislosti s akoukoľvek inou formou obchodného prepájania či podnikovej reorganizácie, vrátane založenia spoločného podniku.
- 14.4. V prípade zániku poskytovateľa ako právneho subjektu bez právneho nástupcu získava objednávateľ neobmedzené právo autorské dielo poskytovateľa upraviť alebo dať upraviť akejkoľvek tretej strane akýmkoľvek spôsobom. Poskytovateľ odovzdá po každej úprave APV zdrojové kódy k dielu, ktoré preberie objednávateľ v zapečatenej obálke pre použitie iba v prípade zániku poskytovateľa ako právnickej osoby bez právneho nástupcu. Objednávateľ nie je oprávnený použiť zdrojové kódy za žiadnym iným účelom.

## 15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. S výnimkou uvedenou v bode 9.5. tejto zmluvy je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len na základe písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 15.2. Práva a povinnosti zmluvných strán touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 15.3. Túto zmluvu si obe strany prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpisujú slobodne a vážne, nie v tiesni, ani za nenápadne nevýhodných okolností.
- 15.4. Táto zmluva sa podpisuje v 6 vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží 4 vyhotovenia a poskytovateľ 2 vyhotovenia.
- 15.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:
  - 15.5.1. Príloha č.1 –Požiadavka na úpravu APV v module: Portál MS SR.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

JUDr. Ľubomíra Vrobelová  
vedúca služobného úradu

Ing. Stanislav Čekovský  
konateľ

## Príloha č. 1

<b>MS SR</b>	<b>Požiadavka na úpravu APV v module :</b> <b>Portál MS SR</b>	Zmluva o poskytovaní služieb
	<b>Process Change Management</b>	

Formulár je určený pre komunikáciu PM objednávateľa a PM poskytovateľa v procese úpravy dokumentácie potrebnej na vykonanie zmeny.

### Identifikácia požiadavky

<b>Ziadateľ zmeny (garant) :</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Telefón:</b>			
<b>Dátum predloženia požiadavky:</b>		<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b>	
<b>Kategória Zmeny/Názov</b>			
<b>Identifikácia zmenovej položky :</b>		<b>Verzia :</b>	
<b>Priorita: (nízka/stredná/vysoká)</b>		<b>Standardná zmena (A/N)</b>	
<b>Požadované riešenie</b>			
<b>Detailný popis požiadavky:</b>			

### Predkladá:

Garant: .....

Za SIRP: .....

.....

Podpis a pečiatka objednávateľa

v Bratislave dňa: .....

## II. PREDBEŽNÝ NÁVRH RIEŠENIA

### 1. Návrh harmonogramu plnenia

Začiatok projektu:

Ukončenie projektu:

### 2. Odhad náročnosti riešenia

Úloha	Odhad (h)			
	Analýza	Senior programátor	Junior Programátor	Projektový Manažment

### Náročnosť riešenia podľa jednotlivých prác

Číslo	Typ práce	MJ (čh)	Jednotková cena (EUR bez DPH)	Spolu (EUR bez DPH)

**SPOLU (EUR bez DPH)**

**Predkladá:**

Garant: .....

Za SIRP: .....

.....

Podpis a pečiatka objednávateľa

v Bratislave dňa: .....