

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená podľa ustanovenia § 261 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov a Zákona č. 618/2003 Z.z. (Autorský zákon) v znení neskorších
predpisov

Zmluvné strany:

Poskytovateľ

Obchodné meno : DATALAN, a.s.
Sídlo : Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
IČO : 35 810 734
Bank. spojenie :
Kód banky :
Číslo účtu :
Zastúpený : Ing. Michal Klačan, člen predstavenstva

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa vložka č. 2704/B

a

Odberateľ

Obchodné meno : Generálna prokuratúra SR
Sídlo : Štúrova 2, 812 85 Bratislava
IČO : 00166481
Bankové spojenie :
Kód banky :
Číslo účtu :
Zastúpený : JUDr. René Vanek, prvý námestník generálneho prokurátora
Slovenskej republiky

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy.

PREAMBULA

Táto Zmluva sa uzatvára na základe výsledkov rokovaní zmluvných strán a jej účelom je definovať podmienky vzájomnej spolupráce pre dodávku odborných služieb a poskytovanie servisnej podpory a správy softvérových aplikácií uvedených v Prílohe č.5 tejto zmluvy. Poskytovateľ prehlasuje, že všetky autorské práva spoločnosti Ability Development SK, a.s. prešli v súvislosti s fúziou spoločností Ability Development SK, a.s. a DATALAN, a.s. na právneho nástupcu spoločnosť DATALAN, a.s.

Článok I

Definície pojmov

HW infraštruktúra

Hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.

SW infraštruktúra

Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov dodaných Poskytovateľom.

SW komponent

Pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného systému, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov (Príloha č. 5), zahrňujúci SW infraštruktúru na ktorej je prevádzkovaný.

SW modul

Pod pojmom SW modul (ďalej len „modul“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.

Funkcia SW modulu

Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „funkcia“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu.

Požiadavka

Požiadavka je každá požiadavka Odberateľa na zahájenie aktivít Poskytovateľa v rozsahu tejto zmluvy. Požiadavka zahŕňa výzvu na riešenie problému, konzultácie a požiadavky na aktivity servisnej podpory v zmysle Prílohy č. 5.

Problém

Problém je Odberateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

Konzultácia

Konzultácia je Odberateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek a odpočítava sa z predplateného počtu hodín resp. je nad rámec rozsahu služieb hrađených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

Dotaz

Dotaz je požiadavka Odberateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto zmluvou.

Dokumentácia

Dokumentácia zahŕňa nasledovné dokumenty: Uživateľskú príručku (Návod na používanie aplikácií pre koncových užívateľov), Analytickú dokumentáciu a Príručku pre administrátora.

Reakčná doba

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Odberateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do systému Jira, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č.6.

Reakčná doba závisí od úrovne podpory a typu požiadavky (viď. Príloha 1).

Kritický problém

Je to požiadavka Odberateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti.

Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto zmluvy.

Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

Závažný problém

Je to požiadavka Odberateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí.

Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto zmluvy.

Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

Nekritický problém

Je to požiadavka Odberateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW modulov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Odberateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatnej časti, za predpokladu že riešenie problému je predmetom tejto zmluvy.

Doba neutralizácie problému závisí od úrovne podpory a typu požiadavky (viď. Príloha 1).

Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

Článok II

Predmet zmluvy

1. Predmetom a účelom tejto zmluvy je zabezpečenie pravidelnej kontroly, údržby, systémovej a servisnej podpory existujúcich SW komponentov uvedených v Prílohe č. 5 podľa požiadaviek Odberateľa. Pokiaľ nie je v samostatnej objednávke uvedené inak, Poskytovateľ zabezpečuje servisné služby v rámci USP ŠTANDARD.
2. Identifikácia problému - poskytnutie pomoci Odberateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaných SW komponentov definovaných v Prílohe č. 5.
3. Analýza a riešenie problému - podpora poskytnutá Odberateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu podporovaných SW komponentov definovaných v Prílohe č. 5.
4. Poskytovanie vyžiadaných konzultácií po vzájomnej dohode Odberateľa a Poskytovateľa, spravidla v pracovných dňoch počas pracovných hodín od 8:00 do 16:00, pokiaľ nie je dohodnuté inak, a to na základe samostatnej požiadavky Odberateľa.
5. Aktualizácia odovzdanej dokumentácie, v rozsahu zmien vyplývajúcich z riešenia problémov Poskytovateľom.
6. Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.

7. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v bod 2. Prílohy č. 5.
8. Zmena SW komponentu, funkcie a infraštruktúry alebo ich doplnenie a rozšírenie.
9. Zoznam SW komponentov s vybranými službami, na ktoré sa vzťahuje predmet tejto zmluvy, sa nachádza v Prílohe č. 5.

Článok III

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Odberateľa nahlási požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese jira.datalan.sk alebo e-mailom na adresu [REDAKOVANÉ] s použitím Prílohy č. 4. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne osoba uvedená v Prílohe č. 2. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme Jira. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Odberateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a zahájí jej prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje stanoveného pracovníka Odberateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Odberateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie pracovníkovi Odberateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Odberateľa a Poskytovateľa. Odberateľ má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnení pracovníci Odberateľa a Poskytovateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Odberateľa potvrdí kontaktný pracovník Odberateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v systéme Jira.
5. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov Odberateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Odberateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme jira.datalan.sk. Splnenie každej požiadavky bude potvrdené v rozsahu jej riešenia. Odberateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky priamo v systéme Jira. V prípade, ak Odberateľ riešenie požiadavky neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do akceptačného protokolu, ktorý zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému Jira.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky definovanej príslušnou úrovňou spracovania požiadaviek (ďalej len „USP“) podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok IV

Uzatváranie požiadaviek

Obidve strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:

1. ak Poskytovateľ poskytne Odberateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Odberateľ potvrdí písomne (Príloha č. 4) alebo potvrdí akceptáciu v systéme Jira.
2. ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Odberateľovi oznámil, že:
 - a) problém spôsobila chyba HW, sieťových komponentov, resp. ich konfigurácie,

- b) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto zmluva nevzťahuje,
- c) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Odberateľa,
- d) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Odberateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- e) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
- f) problém vznikol preťažením systému nad jeho projektované parametre,
- g) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Odberateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Odberateľovi,
- h) riešenie problému nie je predmetom tejto zmluvy a ani sa na jeho riešenie nedohodli,
- i) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

Článok V

Miesto plnenia

1. Miesto plnenia zmluvy je na požiadanie v ľubovoľných priestoroch Odberateľa, ktoré sa nachádzajú v Bratislave alebo v Banskej Bystrici. Ak to okolnosti dovoľujú a Odberateľ súhlasí s tým, že čiastkové aktivity aplikačnej podpory môžu byť vykonávané aj v sídle Poskytovateľa.
2. V prípade potreby osobného zásahu v inej lokalite, budú Odberateľovi účtované cestovné náhrady uvedené v článku VIII odseku 3. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný zdôvodniť potrebu zásahu v inej lokalite a Odberateľ musí cestu písomne schváliť.
3. V prípade ak Odberateľ takúto cestu pre potreby osobného zásahu neschváli, zaniká Poskytovateľovi povinnosť poskytnutia služby.

Článok VI

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby počas platnosti tejto zmluvy kvalitne a včas.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Odberateľovi dohodnuté služby špecialistov podľa Prílohy č. 5.
3. Poskytovateľ je povinný počas platnosti zmluvy zabezpečiť dobu reakcie na požiadavky Odberateľa podľa Prílohy č. 1, s cieľom minimalizovať nedostupnosť služieb pre Odberateľa.
4. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Odberateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu – Jira.
5. Poskytovateľ je povinný zapracovať zmeny úrovne služieb najneskôr do 20 dní od účinnosti takejto zmeny do rozsahu ním poskytovaných služieb Odberateľovi.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Odberateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.
7. Poskytovateľ je povinný predkladať odberateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 7 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho mesiaca.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnu nepožadovanú Odberateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
9. Samotná dodávka novej opravenej verzie SW komponentu bude obsahovať zdrojové kódy a vykonateľné moduly dodaného softvérového vybavenia na DVD nosič. Ďalšie časti dodávky a spôsob nasadenia novej verzie budú samostatne dohodnuté v rámci prípravy novej verzie.

Článok VII

Práva a povinnosti Odberateľa

1. Odberateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky v zmysle tejto zmluvy.
2. Odberateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. Odberateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny kontaktných osôb.
4. Odberateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) požadovaného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Odberateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy na Krajskej prokuratúre v Banskej Bystrici s dosahom na všetky krajské, okresné prokuratúry ako aj centrálu v Bratislave v súlade s platným bezpečnostným projektom.
5. Po vykonaní prác podpory a vyriešení požiadaviek na riešenie problému je Odberateľ povinný postupovať podľa čl. III.
6. Odberateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu a požaduje ich Poskytovateľ.

Článok VIII

Ceny a platobné podmienky

1. Cena za služby poskytované podľa tejto zmluvy sú stanovené dohodou oboch zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a sú uvedené v Prílohe č. 5 zmluvy. Ceny sú uvedené bez DPH. Poskytovateľ bude fakturovať sumu vrátane platnej sadzby DPH.
2. Odberateľ je oprávnený požadovať služby, ktoré presahujú časový rozsah definovaný v špecifikácii v bode 1. Prílohy č. 5. Ak takéto požiadavky Poskytovateľ akceptuje a vykoná, Odberateľ je povinný uhradiť ceny podľa cenníka vykonávaných prác podľa bodu 2. Prílohy č. 5 zmluvy. Na služby poskytnuté nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom, Odberateľ zašle Poskytovateľovi samostatnú objednávku.
3. Náklady na dopravu, stravné a ubytovanie je Poskytovateľ oprávnený účtovať iba v prípade, ak sa služby poskytujú mimo mesta sídla odberateľa (mimo Bratislavy a Banskej Bystrice). Cestovné náhrady sa poskytujú v zmysle zákona č. 283/2002 Z.z. o cestovných náhradách v znení neskorších predpisov, s prihliadnutím na interné predpisy Odberateľa týkajúce sa pracovných ciest a cestovných náhrad pre pracovníkov.
4. Platnosť cenníka služieb uvedených v Prílohe č. 5 je jeden rok od dátumu podpisu zmluvy. Zmeny cien sa uskutočnia formou písomného dodatku k zmluve, uzatvoreného na návrh Poskytovateľa, ktorý môže podať najneskôr dva mesiace pred skončením platnosti cenníka za príslušný rok. V opačnom prípade cena pre ďalšie obdobie zostáva nezmenená.
5. Odberateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi za poskytnuté služby zaplatiť dohodnutú sumu.
6. Pokiaľ nie je v samostatnej objednávke uvedené inak, Poskytovateľ zabezpečuje servisné služby v rámci USP ŠTANDARD. Odberateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi na služby uvedené v bode 1. Prílohy č. 5 objednávku na inú USP definovanú v Prílohe č. 1. Táto objednávka má platnosť až do zmeny rozsahu a úrovne spracovania požiadaviek, ktorú má právo Odberateľ požadovať. Odberateľ môže zaslať novú objednávku na

zmenený obsah a úroveň spracovania požiadaviek najneskôr dva mesiace pred plánovanou zmenou, s presne určeným termínom zmeny.

7. Požiadavky na iné aktivity, ktoré sa netýkajú podpory hradenej paušálnym poplatkom, bude Poskytovateľ riešiť na základe samostatnej požiadavky Odberateľa. Požiadavka Odberateľa bude Poskytovateľovi doručená formou objednávky.
8. Ceny za služby uvedené v bode 1. Prílohy č. 5 platí Odberateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Odberateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
9. Ceny za ostatné služby, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Odberateľa nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnej akceptácii služby Odberateľom podľa čl. III.
10. Splatnosť každej faktúry je 30 dní od jej doručenia.
11. Platba sa vykoná prevodom z bankového účtu Odberateľa na bankový účet Poskytovateľa.
12. Každá faktúra musí obsahovať číslo zmluvy alebo objednávky a kontaktné údaje Poskytovateľa. V prípade fakturovania prác nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom aj podpísaný formulár podľa Prílohy č. 3, č.4 resp. č. 7.

Článok IX

Zmluvná zľava a úrok z omeškania.

1. V prípade omeškania sa Odberateľ s dohodnutým termínom platby v Zmysle článku VIII. si môže Poskytovateľ uplatniť úrok z omeškania vo výške 0,05% z hodnoty neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
2. Zmluvná zľava za omeškanie v neutralizovaní poruchy v rámci pracovných hodín definovaných v Prílohe 1. je stanovená nasledovne:
 - a) V prípade Kritického problému za každú, aj začatú hodinu od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu poruchy táto zľava predstavuje 0,2% z ceny mesačnej servisnej podpory.
 - b) V prípade Závažného problému za každú, aj začatú hodinu od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu poruchy táto zľava predstavuje 0,1% z ceny mesačnej servisnej podpory.
 - c) V prípade Nekritického problému za každú, aj začatú hodinu od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu poruchy táto zľava predstavuje 0,05% z ceny mesačnej servisnej podpory.
 - d) V prípade podpory nad rámec predplatených hodín podľa Prílohy č. 5 bodu 1. za každú, aj začatú hodinu od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu poruchy táto zľava predstavuje 0,05% z ceny mesačnej servisnej podpory.

Článok X

Ochrana informácií

1. Poskytovateľ vykonáva všetky služby odborne a zaručuje ich vysokú kvalitu podľa všeobecne zaužívaných štandardov a požiadaviek na bezpečnosť a údržbu zo strany Odberateľa.
2. V rámci tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch, obchodných či technických informáciách súvisiacich s činnosťou Odberateľa, ktoré majú skutočnú alebo aspoň možnú materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu a nie sú bežne dostupné. Táto požiadavka sa nevzťahuje na:
 - a) všeobecne známe informácie,
 - b) informácie, na ktorých zverejnenie dal Odberateľ písomný súhlas.

3. Obe zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, ktorých zverejnenie by mohlo poškodiť záujmy druhej zmluvnej strany.
4. Závazky zmluvných strán uvedené v 2. a 3. bode tohto článku zmluvy platia aj po ukončení zmluvného vzťahu na základe tejto zmluvy.
5. Táto zmluva nemá žiadny vplyv na inú dohodu uzavretú medzi zmluvnými stranami týkajúcu sa ochrany informácií.
6. Obe zmluvné strany sa zaväzujú riadiť sa Zákonom o ochrane osobných údajov v znení neskorších zmien a doplnkov.

Článok XI

Vyššia moc

1. Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za neplnenie zmluvy, ak takéto neplnenie zapríčinila vyššia moc. Na účely tejto zmluvy sa pod pojmom vyššia moc rozumejú také udalosti, ktoré nezávisia na konaní zmluvných strán a ktoré tieto strany nemôžu ovplyvniť, nedajú sa predvídať ani iným spôsobom zvrátiť. Za takéto okolnosti sa napríklad považuje vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, embargo, karanténa a podobne.

Článok XII

Platnosť a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva je uzatvorená na dobu určitú od 1.1.2015 do 31.8.2015.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
3. Poskytovateľ a Odberateľ sú oprávnení ukončiť túto zmluvu nasledovným spôsobom :
 - a) v prípade podstatného porušenia ustanovení tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou okamžite, prostredníctvom písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy doručeného zmluvnej strane porušujúcej zmluvné záväzky,
 - b) výpoveďou bez udania dôvodu, s výpovednou lehotou 6 mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca od dátumu obdržania písomnej výpovede,
 - c) obojstrannou písomnou dohodou k dátumu, na ktorom sa Poskytovateľ a Odberateľ spoločne dohodnú.
4. Porušením podstatných ustanovení tejto zmluvy sa rozumie:
 - a) Porušenie článku VIII.
 - b) Porušenie článku VI.
 - c) V prípade porušenia článku IX. Bod 2. Ods. a.) o viac ako 3 násobok doby neutralizácie problému, resp. v opakovanom prípade viac ako 3 krát.

Článok XIII

Záverečné ustanovenia

1. Všetky zmeny tejto zmluvy možno vykonať výlučne vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve, podpísané zástupcami oboch zmluvných strán.
2. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi platnými v Slovenskej republike.

3. Prípadné spory vyplývajúce zo zmluvy alebo súvisiace so zmluvou je príslušný riešiť príslušný súd Slovenskej republiky.
4. Táto zmluva je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku pričom Poskytovateľ obdrží tri vyhotovenia a Odberateľ obdrží tri vyhotovenia.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
- | | |
|---------------|---|
| Príloha č. 1: | Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP) |
| Príloha č. 2: | Zoznam kontaktných osôb |
| Príloha č. 3: | Formulár o poskytnutí služieb |
| Príloha č. 4: | Formulár o nahlásení a vyriešení problému |
| Príloha č. 5: | Balík: SW komponenty a ceny |
| Príloha č. 6: | Systém Jira |
| Príloha č. 7: | Pracovný výkaz o vykonaných službách |
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

IDATALAN, a.s.

Generálna prokuratúra SR

.....
Ing. Michal Klačan
predseda predstavenstva

.....
JUDr. René Vanek
prvý námestník generálneho prokurátora
Slovenskej republiky

Príloha č. 1
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Zoznam úrovni spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na požiadavku Odberateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje podporu pre tieto typy úrovni. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená požiadavku zo strany Odberateľa, alebo od momentu, kedy je požiadavka zaznamenaná do systému Jira. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

ÚROVEŇ servisnej podpory ŠTANDARD a ŠTANDARD PLUS:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritická požiadavka	do 4 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Závažná požiadavka	do 12 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín
Nekritická požiadavka	do 24 pracovných hodín	do 62 pracovných hodín

ÚROVEŇ servisnej podpory SILVER:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 20:00> (5x12). Čas mimo pracovné hodiny sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritická požiadavka	do 4 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Závažná požiadavka	do 12 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín
Nekritická požiadavka	do 24 pracovných hodín	do 62 pracovných hodín

Príloha č. 2
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Zoznam kontaktných osôb

Za Poskytovateľa:

Zoznam zamestnancov Poskytovateľa oprávnených prijímať požiadavky Odberateľa:

Poradie	Meno	Popis	Telefón	E-mail
1.	Operátor	Operator supportného oddelenia	alebo	

Za Odberateľa:

Zoznam zamestnancov Odberateľa oprávnených nahlasovať požiadavku:

Meno	Tel.	Mobil	E-mail
Ing. Miloslav Hečko			
Mgr. Helena Grujbárová			

Za Poskytovateľa a Odberateľa:

Zoznam zamestnancov oprávnených riešiť záležitosti týkajúce sa plnenia tejto zmluvy:

Zmluvná strana	Meno	Pozícia
DATALAN		Projektový manažer
DATALAN		projektový manažér
DATALAN		Manager pre strategické projekty
Generálna prokuratúra SR	Ing. Marta Srnková	riaditeľka odboru informatiky
Generálna prokuratúra SR	Ing. Ján Stanko	riaditeľ registra trestov
Generálna prokuratúra SR	Mgr. Helena Grujbárová	vedúca oddelenia prevádzky IS RT
Generálna prokuratúra SR	Ing. Miloslav Hečko	vedúci oddelenia SRISaRŠ, SPO pre IS Patricia

Za Poskytovateľa a Odberateľa:

Zoznam zamestnancov oprávnených podpísať túto zmluvu a jej dodatky:

Zmluvná strana	Meno	Pozícia
DATALAN	Ing. Michal Klačan	člen predstavenstva
DATALAN		Manager pre strategické projekty
Generálna prokuratúra SR	xxxx	xxx
Generálna prokuratúra SR	xxxx	xxxx

Príloha č. 3
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Formulár o poskytnutí služieb

Odberateľ	Poskytovateľ	ID
Generálna prokuratúra SR	DATALAN, a.s.	

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
Čas prípravy služby:				
Celkom v číh:				
Z toho číh v rámci predplatených:				

Služba vykonaná v priestoroch Odberateľa:	Áno ☐	Nie ☐
Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:		

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Odberateľa:

Podpis Odberateľa:

Interné poznámky spoločnosti DATALAN, a.s.:

Príloha č. 5
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Balík: SW komponenty a ceny

1. Ceny stanovené na základe USP pre servisnú podporu pričom servisná podpora pokrýva nasledovné SW komponenty:

Servisný balík pre IS Patrícia

- „N“ registre
- „T“ registre
- „V“ registre
- „C“ registre
- „D“ registre
- „Zc“ registre
- „Zt“ registre
- CLDB
- Správa prokurátorov, číselníkov a replikačného systému
- Štatistické spracovanie registrov
- Evidencia a výmena dokumentov LEA
- Lustrácia v systéme REGOB
- Lustrácia v systéme RT
- Lustrácia v systéme ZVJS

Servisný balík Štatistické spracovanie údajov v systéme DWH

Servisný balík pre Register trestov

- IS EOO
- EUU
- RTO
- NJR
- Prepojenie na IS ECRIS
- Prepojenie na modul vydávania výpisov z RTSR na pracoviskách IOM Slovenskej pošty

Druh služby	USP STANDARD		USP STANDARD PLUS		USP SILVER	
	Ceny v EUR bez DPH/mesiac	Počet preplatených hodín	Ceny v EUR bez DPH/mesiac	Počet preplatených hodín	Ceny v EUR bez DPH/mesiac	Počet preplatených hodín
Servisný balík pre IS Patrícia	4.400,-	80	5.720,-	104	7.280,-	104
Servisný balík pre Štatistické spracovanie údajov v systéme DWH	660,-	12	880,-	16	1.120,-	16
Servisný balík pre Register trestov	1.320,-	24	1.760,-	32	2.240,-	32

Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít:

- pohotovosť - hotline podľa úrovne USP pre zber požiadaviek,

- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- odstraňovanie chýb počas záručnej doby podľa úrovne USP. Čas potrebný na neutralizáciu problému v súvislosti s opravami v rozsahu predplatených hodín,
- profylaktická podpora podľa požiadaviek Odberateľa,
- správa číselníkov

Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Odberateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlích druhov služieb, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak. Predplatené človekohodiny sa prenášajú v rámci kalendárneho polroka maximálne vo výške 20% z predplateného mesačného objemu človekohodín daného druhu služby. V prípade požiadavky čerpať predplatené hodiny mimo pracovnej doby 8:00 až 16:00 sa odpočítava dvojnásobok hodín odpracovaných v mimopracovnom čase.

Odberateľ je oprávnený požiadať o vykonanie podpory aj počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa úrovne servisnej podpory. V takomto prípade sa z predplateného paušálu človekohodín odpočítava dvojnásobný počet hodín.

Rozsah uvedených SW komponentov sa vzťahuje na dátum podpisu tejto zmluvy. Akékoľvek dodatočné SW komponenty je potrebné schváliť podpísaním dodatku k tejto zmluve.

2. Cenník vykonávaných prác nad rámec definovaný vo vyššie uvedenom bode.

Tento cenník platí pre podporu nad rámec bodu 1. tejto prílohy, ktorú si Odberateľ objedná vzhľadom na:

- SW komponenty nezahrnuté v mesačnej paušálnej cene,
- pre podporu počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP,
- pre činnosti po spotrebovaní predplateného počtu hodín.

Pozícia	Základná cena	Základná cena	Základná cena
	na 1 osobohodinu od 8:00 do 17:00	na 1 osobohodinu Od 17:00 do 8:00	na 1 osobohodinu počas štátnych sviatkov a víkendov
Projektový manažér	83	100	116
Konzultant	80	100	116
Analytik	66	100	116
Programátor	60	83	100
Technologický návrhár	76	100	116
Tester	40	66	83
Administrátor	60	83	100
Školiteľ	73	100	116
Grafik	50	83	100

Príloha č. 6
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Systém Jira

on-line systém pre zadávanie a sledovanie požiadaviek

JIRA



[Log in](#)  

You are not logged in, and do not have the permissions required to browse projects as a guest

To browse projects first [login](#)

Login or Sign Up

Username

Password

☐ Remember my login on this computer

[Forgot Password](#)

Not a member? [Signup](#) for an account

Príloha č. 7
zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:.....rok:.....

Zhotoviteľ: DATALAN a. s. Adresa: Galvaniho 15/C, 819 02 Bratislava	Objednávateľ: Generálna prokuratúra SR Adresa: Štúrova 2, 812 85 Bratislava
--	--

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	Zamestnanec vykonávajúci službu	Záruky a reklamácie ZR, Servis S	Hod	Pozn.

SPOLU počet hod prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia zmluvy v r.	

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:	Číslo objednávky + ID problému/požiadavky	Počet člh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			
Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Odovzdal:	Prevzal:
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis: