

Zmluva o poskytovaní servisných služieb
na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného
informačného systému
(ďalej tiež „Servisná zmluva“ alebo „Zmluva“)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších
predpisov.

I.
Zmluvné strany

- 1. Objednávateľ:** **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR**
Stromová 1, 813 30 Bratislava
IČO: 00164381
DIČ: 2020798725
Štatutárny orgán: Mgr. Norbert Molnár, vedúci služobného úradu,
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK80 8180 0000 0070 0006 5236

(ďalej len „Objednávateľ“)

- 2. Poskytovateľ:** **DITEC, a.s.**
Plynárska 7/C, 821 09 Bratislava
IČO: 31 385 401
DIČ: 2020304198
IČ DPH: SK2020304198
Zapísaná v OR OS BA I: oddiel Sa, vložka č.: 769/B
Štatutárny orgán:
PaeDr. Ivan Súra – predseda predstavenstva,
Ing. Csaba Baráth – podpredseda predstavenstva,
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu v tvare IBAN: SK9311000000002627007344

(ďalej len „Poskytovateľ“)

II.
Preambula

Zmluva o poskytovaní servisných služieb sa uzatvára na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému (ďalej ako „RIS“) Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR. RIS bol vytvorený Poskytovateľom, ktorý je autorom aplikačného programového vybavenia pre súbor registrov pre RIS, ktorý ho dodal ako Zhotoviteľ na Základe Zmluvy o dielo č. 71/2009 vrátane dodatkov k nej č. 1 – č. 6 (ďalej len „Zmluva o dielo“). Poskytovateľ udelil Objednávateľovi časovo neobmedzené právo používať

Aplikačné programové vybavenie na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré bolo Aplikačné programové vybavenie RIS vytvorené, ako aj na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa. Táto Servisná zmluva je výsledkom priameho rokovacieho konania bez zverejnenia podľa § 58 ods. 1 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.

III.

Vymedzenie pojmov

Ak nie je v tejto Zmluve pre niektorý pojem uvedená odlišná definícia, majú pojmy použité v tejto Zmluve rovnaký význam ako je definovaný v čl. III. tejto Zmluvy.

Akceptačný test	je komplexný Funkčný test podmieňujúci akceptáciu zmien alebo úprav RIS vykonaných na základe Požiadavky na zmenu.
Čas na zabezpečenie dočasného riešenia	znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia Incidentu oprávnenou kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie Incidentu.
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	znamená zabezpečenie riešenia na dosiahnutie režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie).
Človekodeň	práca v rozsahu 8,0 pracovných hodín, vykonaná jednou osobou Poskytovateľa.
Defekt	je nesúlad skutočného stavu funkcionality RIS alebo jeho súčasti s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, ktorý bol zistený na základe Funkčných a/alebo Akceptačných testov.
Deň/pracovný deň	je deň okrem dní pracovného voľna a pracovného pokoja, a pozostáva z 8 hodín/pracovných hodín v čase od 8:00 do 16:00.
Doba odozvy	doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky – Incidentu.

Doba trvalého vyriešenia	znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie.
Hodina	je pracovná hodina v čase od 8:00 do 16:00 počas pracovného dňa.
Incident	(chyba a/alebo porucha) predstavuje akékoľvek nesplnenie pôvodných požiadaviek na systém RIS, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od dohodnutej funkcionality systému RIS alebo úprav systému RIS, nedodržanie postupov dohodnutých pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav systému RIS a používanie iných ako dohodnutých softvérových nástrojov.
Funkčné testy	sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
Kľúčoví používatelia	sú menovaní pracovníci pre prácu so systémom RIS ako garanti odbornej práce používateľov informačného systému RIS.
Koncoví používatelia	sú pracovníci, ktorí budú v priebehu produktívnej prevádzky používať systém RIS ako nástroj pre podporu svojej práce a budú s ním v priamom kontakte.
Koordinátor	Oprávnená kontaktná osoba a/ alebo Kľúčový používateľ
Menší rozsah	cena do 30.000,00 EUR bez DPH.
Požiadavka na zmenu	definícia potrebných úprav alebo rozšírení existujúcej funkcionality systému RIS, na základe ktorej je oslovený Poskytovateľ na vypracovanie cenovej ponuky vrátane príloh (návrh riešenia, harmonogram).
Problém	príčina jedného alebo viacerých incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o probléme.
Prvotná odozva	dobu medzi postúpením Incidentu Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie Incidentu.
Príslušné systémy	zberné aplikácie prípadne iné systémy priamo súvisiace (integrované) so systémom RIS, ktoré zhotovil Poskytovateľ pre Objednávateľa.

Reakčná doba	je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania incidentu v centrálnom help-desku Poskytovateľa a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení resp. náhradnom riešení.
RIS, systém RIS	rezortný informačný systém vytvorený Poskytovateľom, teda aplikačné programové vybavenie pre súbor registrov, ktoré Poskytovateľ dodal ako Zhotoviteľ na základe Zmluvy o dielo č. 71/2009 vrátane dodatkov k nej č. 1 – č. 6 (ďalej len „Zmluva o dielo“).
Servisná požiadavka	akékoľvek servisné hlásenie – požiadavka na poskytnutie servisných služieb na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému, pričom servisné hlásenia sú klasifikované ako Incident, Problém, Požiadavka na zmenu alebo iná Servisná požiadavka.
Subdodávateľ	označuje akúkoľvek tretiu stranu / podnikateľa: fyzickú alebo právnickú osobu/ poverenú Poskytovateľom vykonávaním niektorých prác alebo služieb podľa tejto Zmluvy.
Väčší rozsah	cena prevyšujúca Menší rozsah.

IV.

Predmet Servisnej zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podporného charakteru pre zabezpečenie prevádzky a údržby systému RIS, a to:
 - 1.1 **Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory** – helpdesk, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky RIS, riešenie Incidentov (ďalej tiež „**Služby helpdesk**“);
 - 1.2 **Zabezpečenie údržby nad rámec bežnej servisnej podpory a aktualizácie systému RIS** – zabezpečenie úprav konfigurácie systému RIS, ktoré vyplývajú zo zmien v legislatíve zverejnených v Zbierke zákonov SR, metodických usmerneniach alebo organizačných a procesných požiadaviek Objednávateľa – riešenie Požiadaviek na zmenu Menšieho rozsahu (ďalej tiež „**Služby údržby RIS**“);

1.3 Rozvoj systému RIS nad rámec regulárnej aktualizácie – novovznikajúce potreby Objednávateľa, ktoré znamenajú zmenu / úpravu nastavení systému RIS Väčšieho rozsahu – riešenie Požiadaviek na zmenu Väčšieho rozsahu (ďalej tiež „**Služby rozvoja RIS**“).

(Služby helpdesk, Služby údržby RIS a Služby rozvoja RIS ďalej tiež spoločne ako „**Služby**“).

V.

Spôsob a podmienky plnenia predmetu Servisnej zmluvy

1. Obsahom plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy je poskytovanie Služieb nasledujúcim spôsobom a za nasledovných podmienok:

1.1 SLUŽBA: Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory (Služby helpdesk):

Popis Služby: Služba rieši všetky Incidenty, štandardné nastavenie systému RIS a príslušných systémov. Zabezpečuje podporu plynulej prevádzky systému RIS a udržiavanie príslušnej dokumentácie systému RIS.

Rozšírený popis Služby:

- a) Odstraňovanie Incidentov systému RIS, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov;
- b) Poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v systéme RIS, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním;
- c) Pravidelná kontrola funkčnosti systému RIS a jeho častí – monitoring;
- d) Pravidelná kontrola nastavenia systému RIS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie Systému RIS v zmysle Zmluvy o dielo;
- e) Profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou Systému RIS v zmysle Zmluvy o dielo;
- f) Kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov;
- g) Proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny systému RIS;
- h) Udržiavanie repozitára zdrojových kódov;
- i) Udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Nástroj pre realizáciu Služby: Na podporu, údržbu a úpravy systému RIS bude Poskytovateľ prevádzkovať helpdesk, ktorý zabezpečuje nasledovné funkcie:

- a) Garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku počas pracovných dní;
- b) Garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po

vyriešení Incidentu systému RIS;

- c) Monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému RIS;
- d) Garantované doby riešenia Incidentov systému RIS;
- e) Evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, odsúhlasovanie rozsahu realizovaných služieb a následné reportovanie;
- f) Eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

Spôsob realizácie Služby: Objednávateľ môže pri využívaní Služieb helpdesk využívať nasledovné spôsoby nahlásovania Incidentov:

- Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam oprávnených kontaktných osôb a Kľúčových používateľov (spolu aj ako koordinátori) do 10 pracovných dní od účinnosti Servisnej zmluvy. Oprávnené kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlásovať Incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu.
- Zoznam oprávnených kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny a v prípade zmeny túto bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi.
- Poskytovateľ v prípade prvého kontaktu, kontaktuje oprávnenú kontaktnú osobu Objednávateľa, ktorá nahlásila Incident. V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Incidentov, ktoré má v evidencii.

Formy hlásenia:

Telefón: V prípade hlásenia Incidentov systému RIS prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email oprávnenej kontaktnej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvého telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.

Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): S označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas

nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.

Garantovaná dostupnosť Služieb helpdesk: Garantovaná dostupnosť Služieb helpdesk počas bežných pracovných dní je od 8:00 do 16:00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Garantovaná dostupnosť Služieb helpdesk počas pracovných dní s vysokou prioritou a požiadavkou na vysokú dostupnosť systému (ďalej tiež „**kritická prevádzka**“) je od 6:00 do 18:00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Objednávateľ sa zaväzuje dodať Poskytovateľovi zoznam dní s kritickou prevádzkou najneskôr 14 kalendárnych dní vopred. Objednávateľ je oprávnený definovať maximálne 10 pracovných dní v kalendárnom roku s požiadavkou na prevádzku s vysokou prioritou a požiadavkou na vysokú dostupnosť systému (kritická prevádzka).

Reakčné doby: Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú spätnú odozvu a dobu riešenia Incidentov Služieb helpdesk (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Služieb helpdesk od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Bežný pracovný deň

Doba odozvy	2 hod
Prvotná odozva	4 hod
Čas na zabezpečenie dočasného/náhradného riešenia	10 hod
Doba trvalého vyriešenia	24 hod

Kritická prevádzka

Doba odozvy	1 hod
Prvotná odozva	2 hod
Čas na zabezpečenie dočasného/náhradného riešenia	6 hod
Doba trvalého vyriešenia	16 hod

Hodnotiace stretnutia:

Hodnotiace stretnutia poskytovania Služieb helpdesk (ďalej tiež „**hodnotiace stretnutia**“) sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb helpdesk;
- Identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky RIS“;
- Optimalizácia úrovne a parametrov Služieb helpdesk;
- Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien;
- Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Závery tohto stretnutia môžu byť využité pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien Služieb helpdesk.

Akceptácia:

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení - report Objednávateľovi o vykonaných podporných službách (ďalej tiež „**Report**“) vždy k 5. dňu v mesiaci v nasledovnom formáte:

Ticketnumber	Typ	Dátum a čas prijatia	Plán riešenia	Riešenie	Názov	Kontakt zákazníka	Konfiguračná položka	Stav	Spokojnosť zákazníka	Popis predmetu	Popis riešenia
--------------	-----	----------------------	---------------	----------	-------	-------------------	----------------------	------	----------------------	----------------	----------------

Názov zasielaného súboru je RIS_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

TicketNumber	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka)
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky
Názov	Predmet Servisnej požiadavky – stručný názov
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia Servisnej požiadavky
Spokojnosť zákazníka	Hodnotenie spokojnosti zákazníkom V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní

	zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky
Popis predmetu	Popis – úplné znenie Servisnej požiadavky
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme a papierovej forme ako príloha pravidelných faktúr – podľa špecifikácie popísanej vyššie. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v rámci časti 1.1 predmetu tejto Zmluvy v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci.

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť RIS, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
 - Časový interval, kedy sa zásah vykonával
 - Podrobný postup prác s odôvodnením
 - Identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené:

- Incident nebol vyriešený/odstránený;
- súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- Incident bol vyriešený/odstránený.

Podmienky akceptácie:

Jednotlivé úrovne hodnotenia štatistických hlásení (reportov) pri Službách helpdesk sú:

- Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené
- Nevyhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevriešené

V prípade, že bude v Reporte definovaná úroveň hodnotenia štatistických hlásení ako „Nevyhovujúce“, dochádza v súlade s čl. VIII ods. 1 písm. A) Servisnej zmluvy k úprave výšky mesačného paušálu vo vzťahu ku ktorému bol predložený príslušný Report podľa percentuálnej miery nevyriešených incidentov nasledovne:

Percentuálna miera nevyriešených incidentov:	Úprava (zníženie) výšky mesačného paušálu o:
do 10%	10%
11-25%	20%
26-60%	30%
60% a viac	60%

Výška mesačného paušálu sa v danom prípade upravuje iba pre príslušný kalendárny mesiac, ku ktorému sa uskutočňuje fakturácia.

Zmluvné strany sa dohodli, že opis Služieb helpdesk bude bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 „Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti“, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečovať Služby helpdesk v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve a Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.

V Zmysle čl. VI ods. 1 písm. d) tejto Zmluvy, sa Poskytovateľ zaväzuje, že v prípade, ak budú Služby helpdesk poskytované subdodávateľom (tretou stranou), zaväzuje sa dodržiavať štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s ust. § 42 písm. a), c), a d) a § 43 písm. b) a c) výnosu MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, má Objednávateľ právo odmietnuť Akceptáciu vyššie uvedenej Služby helpdesk, t.j právo odmietnuť prevzatie poskytovanej služby, ako aj nárok na náhradu škody.

1.2 SLUŽBA: Zabezpečenie údržby nad rámec bežnej servisnej podpory a aktualizácie systému RIS (čl. IV. ods. 1.2 Zmluvy) (Služby údržby RIS)

Popis Služby: Služba rieši zabezpečenie úprav nastavení konfigurácie Systému RIS, ktoré vyplývajú zo zmien v legislatíve zverejnených v Zbierke zákonov SR, metodických usmerneniach alebo organizačných a procesných požiadaviek Objednávateľa. Prostredníctvom Služieb údržby RIS zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na zmenu Menšieho rozsahu v systéme RIS.

Nástroje pre realizáciu Služby: Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na aktualizáciu (zmenu) Menšieho rozsahu je používaný jednotný formulár „Požiadavka na zmenu“, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Zmluvy a ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára „Požiadavka na zmenu“, vypracuje Poskytovateľ Cenovú kalkuláciu. Poskytovateľ Cenovú kalkuláciu zašle Objednávateľovi prostredníctvom vyplneného formulára „Cenová kalkulácia“, ktorý bude ako prílohu obsahovať samotný návrh riešenia, predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby vyriešenia Požiadavky na zmenu Menšieho rozsahu a Plán realizácie zmeny. Súčasťou Plánu realizácie zmeny bude špecifikácia Funkčných a/alebo Akceptačných testov aktualizácie (zmeny). Poskytovateľ sa zaväzuje

pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi v súlade s čl. VI ods. 1 písm. b) zmluvy Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po písomnom vyjadrení osoby Objednávateľa o akceptovaní požiadavky na zmenu, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb. Formulár „Cenová kalkulácia“ tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy, a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

V prípade, že hodnota cenovej kalkulácie dosiahne Väčší rozsah, použijú sa pre riešenia Požiadavky na zmenu ustanovenia platné pre Služby rozvoja RIS.

V každom jednotlivom prípade dôjde k realizácii Služieb údržby RIS (Požiadaviek na zmenu) až po doručení písomného vyjadrenia oprávnenej osoby Objednávateľa, v ktorom oprávnená osoba Objednávateľa akceptuje cenovú kalkuláciu Poskytovateľa. Objednávateľ je povinný doručiť písomné vyjadrenie k cenovej kalkulácii Poskytovateľa najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia cenovej kalkulácie, pokiaľ nie je v cenovej kalkulácii uvedené inak, a toto prijatie vyjadrenia k cenovej kalkulácii musí byť písomne potvrdené Poskytovateľom. V prípade, že oprávnená osoba Objednávateľa vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde k jej akceptácii v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu v rámci Služby údržby RIS sa nebude realizovať, ibaže sa zmluvné strany vzájomne nedohodnú písomne inak.

Rozsah poskytovania Služby: Rozsah poskytovania Služby určuje Objednávateľ písomnou akceptáciou „Cenovej kalkulácie“ vypracovanej Poskytovateľom na základe formulára „Požiadavka na zmenu“.

Reakčné doby: Požadovaná doba vyriešenia príslušnej Požiadavky na zmenu je súčasťou formulára „Požiadavka na zmenu“. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v Cenovej kalkulácii, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, a predpokladaný harmonogram práce.

Akceptácia: Minimálnym predpokladom pre akceptáciu zmeny v rámci Služby údržby RIS je realizovanie funkčného testu a podľa potreby aj akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú úroveň uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu), ktorý je súčasťou Cenovej kalkulácie.

Podmienky akceptácie: Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára Požiadavka na zmenu a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Funkčných alebo Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
-----------	-------	-------------------------

„Kritická“	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému RIS resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
„Normálna“	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu Systému RIS, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

V Zmysle čl. VI ods. 1 písm. d) tejto Zmluvy, sa Poskytovateľ zaväzuje, že v prípade, ak budú Služby údržby RIS poskytované subdodávateľom (tretou stranou), zaväzuje sa dodržiavať štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s ust. § 42 písm. a), c), a d) a § 43 písm. b) a c) výnosu MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, má Objednávateľ právo odmietnuť Akceptáciu vyššie uvedenej Služby údržby RIS t.j právo odmietnuť prevzatie poskytovanej služby, ako aj nárok na náhradu škody.

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb údržby RIS Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby údržby RIS sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

Neakceptované /Nevyriešené - výstupom je:

- písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby (v danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby) – po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.

Akceptované – výstupom je:

- podpísanie Akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby údržby RIS v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor „Akceptačného protokolu“ tvorí Prílohu č. 6 tejto Zmluvy, a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom do desiatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Funkčných a/alebo Akceptačných testov. V prípade márneho uplynutia tejto lehoty sa príslušná Požiadavka na zmenu v rámci Služby údržby RIS, považuje za vykonanú a odovzdanú Objednávateľovi a Objednávateľom akceptovanú.

1.3 SLUŽBA: Rozvoj systému RIS nad rámec regulárnej aktualizácie (čl. IV. ods. 1.3 Zmluvy) – riešenie požiadaviek na zmenu Väčšieho rozsahu (Služby rozvoja RIS):

Popis Služby: Služba slúži na realizáciu nevyhnutných zmien existujúcej funkcionality Väčšieho rozsahu, ktoré nie je možné pokryť rozsahom Služieb údržby RIS.

Nástroje pre realizáciu Služby: Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na rozvoj je používaný jednotný formulár „Požiadavka na zmenu“, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Zmluvy a ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára „Požiadavka na zmenu“, vypracuje Poskytovateľ Cenovú kalkuláciu. Poskytovateľ Cenovú kalkuláciu zašle Objednávateľovi prostredníctvom vyplneného formulára – „Cenová kalkulácia“, ktorý bude ako prílohu obsahovať samotný podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadu a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby vyriešenia Požiadavky na zmenu Väčšieho rozsahu a Plán realizácie zmeny. Súčasťou Plánu realizácie zmeny bude špecifikácia Akceptačných testov aktualizácie (zmeny). Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi v súlade s čl. VI ods. 1 písm. c) zmluvy Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb. Formulár „Cenová kalkulácia“ tvorí Prílohu č. 4 tejto Zmluvy, a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

V analýze dopadov bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti RIS a príslušných systémov budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii zmeny.

K realizácii Služby rozvoja RIS Poskytovateľom dôjde až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa (podpísanej štatutárnym orgánom Objednávateľa) (ďalej ako „Objednávka“), ktorú sa zaväzuje Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi do 7 kalendárnych dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie, alebo v uvedenej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii Cenovej kalkulácie. Objednávka Objednávateľa musí byť potvrdená podpisom štatutárneho orgánu Poskytovateľa. V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS sa nebude realizovať, ibaže sa zmluvné strany vzájomne nedohodnú písomne inak. Objednávka Objednávateľa tvorí Prílohu č. 5 tejto Zmluvy, a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

V prípade, že hodnota cenovej kalkulácie nedosiahne Väčší rozsah, použijú sa pre riešenia Požiadavky na zmenu ustanovenia platné pre Služby údržby RIS.

Rozsah poskytovania Služby: Rozsah poskytovania Služby určuje Objednávateľ písomnou Objednávkou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je

1) Požiadavka na zmenu

2) Cenová kalkulácia vrátane príloh

Reakčné doby: Požadovaná doba vyriešenia príslušnej Požiadavky na zmenu Väčšieho rozsahu je súčasťou formulára „Požiadavka na zmenu“. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v Cenovej kalkulácii, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a Plán realizácie zmeny.

Akceptácia: Minimálnym predpokladom pre akceptáciu zmeny je realizovanie Akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú úroveň uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Podmienky akceptácie: Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára Požiadavka na zmenu a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
„Kritická“	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému RIS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku RIS resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
„Normálna“	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu RIS, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

V Zmysle čl. VI ods. 1 písm. d) tejto Zmluvy, sa Poskytovateľ zaväzuje, že v prípade, ak budú Služby rozvoja RIS poskytované subdodávateľom (tretou stranou), zaväzuje sa dodržiavať štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s ust. § 42 písm. a), c), a d) a § 43 písm. b) a c) výnosu MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, má Objednávateľ právo odmietnuť Akceptáciu vyššie uvedenej Služby rozvoja RIS t.j právo odmietnuť prevzatie poskytovanej služby, ako aj nárok na náhradu škody.

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb údržby RIS Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby údržby RIS sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

Neakceptované /Nevyriešené - výstupom je:

- písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby /v danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby/ – po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.

Akceptované – výstupom je:

- podpísanie Akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja RIS v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor „Akceptačného protokolu“ tvorí Prílohu č. 6 tejto Zmluvy, a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom do desiatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Akceptačných testov. V prípade márneho uplynutia tejto lehoty sa príslušná Požiadavka na zmenu, resp. príslušná úprava RIS, považuje za vykonanú a odovzdanú Objednávateľovi a Objednávateľom akceptovanú.

VI.

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy zaväzuje dodržiavať tieto povinnosti:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi **správy o priebehu ním poskytovaných Služieb** podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v čl. V. Spôsob a podmienky plnenia predmetu Servisnej zmluvy, a to:
 - I. Pri službe poskytovanej podľa čl. V ods. 1 bod 1.1 formou *mesačných reportov a prípadných záverov zo stretnutí*,
 - II. Pri službe poskytovanej podľa čl. V. ods. 1 bod. 1.2 formou *predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny*, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach,

- III. Pri službe poskytovanej podľa čl. V. ods. 1 bod. 1.3 formou *predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny*, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- c) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli v súvislosti s poskytovaním Služieb najavo, najmä, že bude bez zbytočného odkladu informovať o zistených vadách a nedostatkoch systému RIS, ku ktorému sa Služby poskytujú a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Zmluvou.
 - d) Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Výnosu č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a ostatnej platnej a účinnej legislatívy Slovenskej republiky všeobecne, a osobitne platnú a účinnú legislatívu priamo sa dotýkajúcu predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy.
 - e) Poskytovateľ potvrdzuje, že pri podpise tejto Servisnej zmluvy ho Objednávateľ riadne oboznámil s dohodnutými technickými podmienkami a poskytol mu všetky informácie, ktoré sú potrebné na poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy. Oboznámenie bolo vykonané písomnou formou a podpísané poverenými osobami zmluvných strán.
 - f) Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak zistí, že niektorú zo Služieb nebude môcť riadne poskytnúť v dohodnutom čase a/alebo za podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve, bez zbytočného odkladu oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi. Poskytovateľ sa v takom prípade zaväzuje poskytnúť túto službu riadne, v dodatočnej lehote za podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve.
 - g) Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy bude bez zbytočného odkladu prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy a že mu bude oznamovať všetky okolnosti súvisiace s predmetom tejto Zmluvy, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa.
 - h) Poskytovateľ sa vždy pred prvým nasadením novej verzie systému RIS zaväzuje vykonať testovanie bezpečnosti systému RIS. Zástupcom Poskytovateľa zodpovedným za informačnú bezpečnosť systému RIS je projektový manažér zo strany Poskytovateľa.
 - i) Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetkých zamestnancov a iných pracovníkov, ktorí sa budú podieľať na práci pre Objednávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy na základe pracovného pomeru, iného pracovnoprávneho vzťahu alebo iného pomeru k Poskytovateľovi, zaviaže k zachovávaniu mlčanlivosti o všetkých poznatkoch a informáciách, ktoré získajú pri poskytovaní Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy a vyhláseniu, že berú na vedomie, že všetky tieto informácie sú obchodným tajomstvom, a súčasne sa zaviažu, že nič z toho, čo sa v tejto súvislosti dozvedeli, nepoužijú po skončení pomeru k Poskytovateľovi alebo po skončení poskytovania Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa bude riadne starať o doklady a podklady písomne označené Objednávateľom ako „dôležitý dokument“, ktoré písomne prevezme od Objednávateľa za účelom riadneho poskytovania dohodnutých Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, bude ich používať len v súlade s ich určením podľa tejto Servisnej zmluvy a postará sa o to, aby neboli akýmkoľvek spôsobom zneužit.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že po skončení svojej činnosti podľa tejto Zmluvy vráti všetky tieto podklady a doklady Objednávateľovi späť.

- j) Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie ustanovení Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- k) Poskytovateľ je povinný neodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi alebo osobám na to určeným všetky zmeny a iné skutočnosti majúce vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy.
- l) Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služieb podľa tejto Servisnej zmluvy dodržiavať primerané bezpečnostné opatrenia stanovené vyhláškou ÚOOÚ SR č. 164/2013 Z. z. o rozsahu a dokumentácii bezpečnostných opatrení v platnom znení, najmä ochranu systému RIS pred neoprávneným prístupom, ochranu proti škodlivému kódu, štandardy pre riadenie prístupu oprávnených osôb k osobným údajom a bezpečnostné štandardy stanovené výnosom MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v platnom znení, a to aj vo vzťahu k svojim zamestnancom a iným pracovníkom a subdodávateľom.

VII.

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie, aby v termínoch stanovených touto Servisnou zmluvou, poskytoval Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, najmä:
 - a) Umožniť zamestnancom Poskytovateľa prístup k príslušnému hardvéru, softvéru a to aj vzdialeným spôsobom.
 - b) Najneskôr od termínu účinnosti tejto Servisnej zmluvy zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť prístupu do pripravených priestorov každej z lokalít pracoviska centrálnej prevádzky Objednávateľa, tj. Dátové centrum MŠVVaŠ SR, Hanulova 5, Bratislava.
 - c) Najneskôr od termínu účinnosti tejto Servisnej zmluvy zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť prístupu ku prvkom infraštruktúry Systému RIS, a to aj vzdialeným spôsobom.
 - d) Zabezpečí riadnu činnosť a dostupnosť ním určených kontaktných osôb.
 - e) Zabezpečí potrebnú súčinnosť a dostupnosť pracovníkov Objednávateľa.
 - f) Poskytne Poskytovateľovi dokumenty a informácie potrebné pre plnenie tejto Servisnej zmluvy.
 - g) Zabezpečí, aby Poskytovateľ bol včas upovedomený o zmenách majúcich dopad na poskytovanie Služieb pripravovaných Objednávateľom.

VIII.

Cena a platobné podmienky

1. Celková cena za Služby špecifikované v čl. IV. a V tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 10.000.000,00 Eur (slovom:

desaťmiliónov EUR), bez DPH pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy zmluvné strany dohodli ceny nasledovne :

A) Cena za SLUŽBU: Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory (Služby helpdesk) podľa čl. IV ods. 1.1 a čl. V ods. 1 ods. 1.1. Servisnej zmluvy je stanovená vo forme mesačného paušálu, nasledovne:

Mesačný paušál

88.750,00 € (bez DPH)

Zmluvné strany sa dohodli, že v období odo dňa účinnosti Servisnej zmluvy do akceptácie prvej Požiadavky na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS, budú Služby helpdesk zo strany Poskytovateľa poskytované bezodplatne. Služby helpdesk s nárokom na úhradu ceny za ich poskytovanie, budú zo strany Poskytovateľa poskytované iba za podmienky akceptácie prvej Požiadavky na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS, k termínu najneskôr do 10.09.2015. V takom prípade vzniká Poskytovateľovi nárok na úhradu ceny za Služby helpdesk od prvého dňa tretieho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k akceptácii prvej Požiadavky na zmenu, t.j. najskôr dňom 01.12.2015. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že medzi podpisom Akceptačného protokolu prvej Požiadavky na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS a prvým dňom nároku Poskytovateľa na úhradu ceny za poskytnutie Služieb helpdesk bude Poskytovateľ poskytovať Služby helpdesk bezodplatne. V prípade, že zo strany Objednávateľa nedôjde k akceptácii prvej Požiadavky na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS k 10.09.2015, je Objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného oznámenia o nesplnení záväzkov a bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov, a to v celom rozsahu v súlade s čl. XIV. ods. 5 písm. a) Servisnej zmluvy. Pre účely splnenia povinností uvedených v tomto odseku tohto článku Servisnej zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že prvú Požiadavku na zmenu v rámci Služieb rozvoja RIS (požiadavku na zmenu väčšieho rozsahu) predloží Objednávateľ Poskytovateľovi najneskôr do 2 týždňov od účinnosti tejto Servisnej zmluvy.

Predpokladom pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb helpdesk budú:

- Reporty, tak ako sú definované v čl. V. ods. 1 ods. 1.1. tejto Servisnej zmluvy,
- Závery hodnotiacich stretnutí (pokiaľ sa v danom mesiaci uskutočnili).

V prípade, že bude v Reporte definovaná úroveň hodnotenia štatistických hlásení ako „Nevyhovujúce“, dochádza k úprave výšky mesačného paušálu vo vzťahu ku ktorému bol predložený príslušný Report, podľa percentuálnej miery nevyriešených incidentov v súlade s čl. V ods. 1 ods. 1.1 Servisnej zmluvy. Výška mesačného paušálu sa v danom prípade upravuje iba pre príslušný kal. mesiac, ku ktorému sa uskutočňuje fakturácia.

B) Cena za SLUŽBU: Zabezpečenie údržby nad rámec bežnej servisnej podpory a aktualizácie systému RIS (Služby údržby RIS), a

C) Cena za SLUŽBU: Rozvoj systému RIS nad rámec regulárnej aktualizácie (Služby rozvoja RIS)

je stanovená ako maximálna súhrnná cena počas platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy vo výške 6.272.500,00 Eur bez DPH (slovom: šesťmiliónovdvestosedemdesiatdvatisícpäťsto Eur).

Objednávateľ nie je povinný na základe tejto Servisnej zmluvy vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH na poskytovanie uvedenej Služby údržby a rozvoja RIS počas platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy.

Pre úhradu Ceny za Služby údržby RIS a Služby rozvoja RIS sa zmluvné strany dohodli, že v prípade poskytovania vyššie uvedených služieb na základe Požiadavky na zmenu „menšieho rozsahu“ je stanovená maximálna výška ročného finančného limitu na „menší rozsah“ vo výške 150.000,00 Eur na jeden kalendárny rok. Uvedená výška maximálneho limitu na jeden kalendárny rok pre „menší rozsah“ sa nesmie prekročiť.

Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na poskytovanie Služieb údržby a Služieb rozvoja RIS a úhradu Ceny za Služby údržby RIS a Služby rozvoja RIS nemožno uplatniť na činnosti, na ktoré sa vzťahuje záručná doba a povinnosť odstraňovania väd v zmysle Zmluvy o dielo. Poskytovanie Služieb údržby RIS a Služieb rozvoja na činnosti, ktoré je Poskytovateľ povinný poskytovať v rámci záručnej doby, však nie je po uplynutí záručnej doby v zmysle Zmluvy o dielo, týmto dotknuté.

Úhrada ceny za uvedené Služby údržby RIS a Služby rozvoja RIS sa bude realizovať na základe Akceptačného protokolu schváleného oprávnenou osobou Objednávateľa a v rozsahu akceptovanom v cenovej kalkulácii, na základe písomného vyjadrenia oprávnenej osoby Objednávateľa, pričom pri cenovej kalkulácii Poskytovateľ použije jednotkové sadzby uvedené v Prílohe č. 2 Servisnej zmluvy.

Predpokladom pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb údržby RIS bude:

- Formulár „Požiadavka na zmenu“.
- „Cenová kalkulácia“ vrátane písomného vyjadrenia oprávnenej osoby Objednávateľa o jej akceptácii

Predpokladom pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja RIS bude:

- Objednávka Objednávateľa vrátane jej príloh „Požiadavka na zmenu“ a „cenová kalkulácia“

Neoddeliteľnou súčasťou každej faktúry za poskytovanie Služieb údržby RIS ako aj Služieb rozvoja RIS bude:

- **„Akceptačný protokol“ s úrovňou „Akceptované“ podpísaný poverenými osobami zmluvných strán.**

2. Objednávateľ je povinný sledovať a dodržiavať výšku finančných prostriedkov a Služby podľa tejto Zmluvy. Služby podľa tejto Servisnej zmluvy možno poskytovať a hradiť len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu maximálneho limitu ceny stanovenej podľa tejto Zmluvy.
3. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
4. Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
5. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade začne plynúť lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
6. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné, konečné, pričom ich navyšovanie nad rámec maximálnej súhrnnej ceny iným spôsobom ako je uvedené v tejto Zmluve nie je možné.
7. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.

IX.

Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie akýchkoľvek okolností brániacich riadnemu a včasnému plneniu predmetu tejto Servisnej zmluvy.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti brániace riadnemu a včasnému plneniu predmetu Zmluvy, alebo vylučujúce zodpovednosť.
3. Poskytovateľ zodpovedá za to, že bude pre Objednávateľa poskytovať Služby v súlade s touto Zmluvou, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, záväznými podkladmi a požiadavkami Objednávateľa, a že tieto Služby budú poskytované riadne a včas.

4. Ak Poskytovateľ nepreukáže, že sa zbavil svojej zodpovednosti, je povinný odstrániť nahlásené Incidenty na svoje náklady, pokiaľ Objednávateľ Incident riadne uplatnil spôsobom uvedeným v tejto Servisnej zmluve a dokázal, že ide o Incident. Zmluvné strany zároveň súhlasia, že pre odstraňovanie prípadných väd výsledkov Služieb rozvoja RIS bude dohodnutý osobitný režim v Objednávke podpísanej Objednávateľom v zmysle podmienok dohodnutých v článku V. ods. 1.3 Servisnej zmluvy.
5. Ak z tejto Servisnej zmluvy nevyplýva iný spôsob uplatnenia nároku na odstránenie Incidentu, uplatnenie nároku na odstránenie Incidentu je Objednávateľ, resp. ním poverená osoba povinná zaslať oprávnenej osobe Poskytovateľa emailom, telefonicky alebo písomne. Incidenty musia byť zo strany Objednávateľa jasne a zrozumiteľne opísané. Pre Incidenty, ktoré nie sú riadne opísané, sa neuplatňujú reakčné časy, ani definované časy ich riešenia. Ak opis Incidentu nie je Poskytovateľovi jasný, je povinný bez zbytočného odkladu obratom konzultovať opis Incidentu s Objednávateľom, resp. ním oprávnenou kontaktnou osobou.
6. Poskytovateľ je povinný odstrániť nahlásené Incidenty v lehote uvedenej v tejto Servisnej zmluve, najmä čl. V. ods. 1.1, 1.2, 1.3 Servisnej zmluvy, alebo v lehote uvedenej v hlásení chyby, pokiaľ je táto lehota dlhšia ako zmluvná.
7. Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia jej povinností vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy. Pri uplatnení náhrad škôd sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami §§ 373 až 386 zákona č. 513/1991 Zb. v platnom znení (Obchodný zákonník).

X.

Zmluvné pokuty a sankcie

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak nevyrieši Incident systému RIS do termínov uvedených v tejto Servisnej zmluve, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dohodnutého mesačného paušálu za každú hodinu omeškania, až do úplného vyriešenia Incidentu, maximálne do výšky 50 % z dohodnutého mesačného paušálu.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi, na výzvu Poskytovateľa zaplatí Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.
3. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi o viac ako 10 kalendárnych dní, Poskytovateľ bude oprávnený prerušiť poskytovanie Služieb, a to až do zaplatenia dlžnej čiastky. Takéto prerušenie sa nebude považovať za porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

XI. Autorské práva

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že poskytnutím Služieb podľa čl. V ods. 1.2 a 1.3 tejto Servisnej zmluvy dôjde k vytvoreniu diela v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej len „**autorský zákon**“), a to najmä formou rozvoja systému RIS alebo formou úpravy funkcionality systému RIS, bude toto dielo mať charakter spoločného diela Poskytovateľa a Objednávateľa a Poskytovateľ k nemu súčasne udeľuje Objednávateľovi časovo neobmedzené právo používať takto vzniknuté autorské diela na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, pre ktoré bol RIS vytvorený a/alebo činnosti súvisiace s činnosťami Objednávateľa, a to v rozsahu vyhotovenia neobmedzeného množstva rozmnožením pre účely Objednávateľa a verejného rozširovania rozmnožením subjektom, ktorým bolo poskytnuté právo užívania (sublicencia) k RIS. Autorské práva Poskytovateľa k RIS, tým nie sú dotknuté. **Pre účely vylúčenia akýchkoľvek pochybností sa zmluvné strany dohodli, že právo výkonu majetkových práv k spoločnému dielu vytvorenému v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy podľa čl. V ods. 1.2 a 1.3 postúpi v celom rozsahu Poskytovateľ na Objednávateľa po ukončení platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy.** Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú postupovať pri vysporiadaní a uplatňovaní práv vyplývajúcich z ich autorského práva k spoločnému dielu v súlade s príslušnými ustanoveniami autorského zákona a uznesením vlády SR č. 523/2009 zo dňa 15.07.2009, ktorým bola schválená koncepcia využívania softvérových produktov vo verejnej správe a uznesením vlády SR č. 460/2011 zo dňa 06.07.2011, ktorým bol schválený návrh opatrení na zvýšenie transparentnosti v súvislosti s nákupom a využívaním informačno-komunikačných technológií vo verejnom sektore v spojení s Metodickým pokynom pre štandardný predmet zákazky, podmienky účasti vo verejnom obstarávaní a zmluvné podmienky v oblasti IKT.
2. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie všetkej dokumentácie súvisiacej s poskytovaním Služieb v rozsahu obdobnom ako v ods. 1 tohto čl. XI a to vrátane jej úprav, spracovania a prekladu.

XII. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dôverné informácie v spoločnosti sprístupní len pracovníkom zapojeným v konkrétnych úlohách pre dohodnuté Služby. Je zakázané poskytovať informácie pracovníkom, ktorí nie sú aktívne zapojení do plnenia predmetu Zmluvy.
2. Za dôverné informácie sa pre účely tejto Servisnej zmluvy považujú informácie a dokumenty, ktoré sú stranami takto výslovne vopred označené a strany zabezpečujú primeraných spôsobom ich utajenie.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poučí a zaviazne mlčanlivosťou svojich zamestnancov a subdodávateľov o okruhu dôverných informácií a povinnostiach Poskytovateľa

súvisiacich s ich utajovaním podľa tejto Servisnej zmluvy, prípadne podľa zákonnej právnej úpravy, a to najneskôr pred prvým kontaktom s dôvernými informáciami, s výnimkou prípadu, ak ich k tejto mlčanlivosti zaväzuje už ich pracovná alebo iná zmluva s Poskytovateľom.

4. Ak Poskytovateľovi zamestnanci a subdodávatelia nezachovávajú mlčanlivosť o dôverných informáciách, Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za dôsledky tohto konania svojich zamestnancov a subdodávateľov ako za porušenie vlastných povinností podľa Servisnej zmluvy alebo zákonnej právnej úpravy.
5. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že o dôverných informáciách budú zachovávať mlčanlivosť, neposkytnú ich neoprávneným osobám, a urobia všetky opatrenia, aby znemožnili prístup neoprávnených osôb k týmto informáciám. Poskytnúť dôverné informácie osobám neuvedeným v tomto čl. XII alebo osobám, ktoré sa priamo nepodieľajú na plnení práv a povinností podľa tejto Servisnej zmluvy, sú zmluvné strany oprávnené iba v nasledujúcich prípadoch:
 - a) ak to vyplýva zo zákona alebo iného záväzného právneho predpisu;
 - b) ak je to nevyhnutné na účely plnenia Servisnej zmluvy, resp. odvrátenie nežiaduceho stavu, brániaceho splneniu Servisnej zmluvy;
 - c) so súhlasom druhej zmluvnej strany;
 - d) ak ide o informácie, ktoré sa stali verejne známymi, či dostupnými.

XIII.

Komunikácia medzi zmluvnými stranami

1. Na účely plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú vzájomne spolupracovať a komunikovať a poskytovať si vzájomnú súčinnosť. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.
2. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb štatutárnych orgánov zmluvných strán alebo prostredníctvom nimi poverených osôb. Každá zmluvná strana oznámi druhej zmluvnej strane svoju poverenú osobu najneskôr do 7 dní odo dňa podpisu Servisnej zmluvy.
3. Komunikácia medzi zmluvnými stranami prebieha v prvom rade v elektronickej forme (objednávky, Požiadavky na zmenu, potvrdenie platby, aktivačné informácie, a podobne).
4. Oznámenia týkajúce sa skutočností, na základe ktorých bude niektorá zo zmluvných strán uplatňovať akékoľvek právne nároky, musia byť urobené spôsobom uvedeným v tejto Servisnej zmluve alebo iným zákonným spôsobom a preukázateľne oznámené alebo doručené druhej zmluvnej strane.
5. Bežné informatívne oznámenia je možné zmluvnej strane oznámiť aj ústne alebo telefonicky. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prerušenia poskytovania Služieb alebo iné riziká, vyplývajúce z nesprávne alebo neaktuálne zadaných údajov.

Kontaktná e-mailová adresa musí byť funkčná a pravidelne kontrolovaná zo strany oprávnených osôb.

XIV.

Trvanie zmluvy a ukončenie Zmluvy

1. Zmluva je platná dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.
2. Zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
3. Túto Servisnú zmluvu možno skončiť pred uplynutím dohodnutej doby trvania Zmluvy:
 - a) písomnou dohodou obidvoch zmluvných strán;
 - b) jednostranným odstúpením od Zmluvy;
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany.
4. Od tejto Servisnej zmluvy možno odstúpiť iba v prípade podstatného a/alebo nepodstatného porušenia zmluvnej povinnosti. Pre odstránenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že **za nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti** sa považuje také porušenie, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinností, a ktoré nebude napravené ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej odstupujúcou zmluvnou stranou. Odstúpenie pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti je možné iba:
 - a) **zo strany Objednávateľa** - ak Poskytovateľ bude v omeškaní s poskytnutím Služieb uvedených v čl. IV. ods. 1.1, 1.2 alebo 1.3, a čl. V. ods. 1.1, 1.2 alebo 1.3 o viac ako 10 kalendárnych dní alebo ak poruší povinnosti uvedené v čl. VI. tejto Servisnej zmluvy a svoju povinnosť nesplní ani po písomnej výzve Objednávateľa, obsahujúcej dodatočnú primeranú lehotu na splnenie predmetnej zmluvnej povinnosti v dĺžke najmenej 14 kalendárnych dní,
 - b) **zo strany Poskytovateľa** - ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za Služby o viac ako 30 kalendárnych dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 14 kalendárnych dní.
5. V nasledujúcich prípadoch je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy **za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti** s okamžitou platnosťou bez predchádzajúceho písomného oznámenia o nesplnení záväzkov, a to buď v celom rozsahu alebo čiastočne, a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov, a bez toho, aby Objednávateľovi vznikla z dôvodu odstúpenia povinnosť nahradiť škodu:

- a) v prípade, ak nedôjde k akceptácii prvej Požiadavky na zmenu v rámci Služby rozvoja RIS v termíne do 10.09.2015 v zmysle čl. VIII ods. 1 písm. A) druhý odsek Servisnej zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v tomto prípade nevzniká Poskytovateľovi nárok na náhradu nákladov vynaložených na poskytovanie Služieb rozvoja RIS.
 - b) v prípade, ak sa preukáže, že Poskytovateľ za účelom poskytnutia služieb uvedených v čl. IV. ods. 1.1, 1.2, 1.3 a čl. V ods. 1.1, 1.2, a 1.3 Zmluvy predložil nepravdivé doklady alebo uviedol nepravdivé, neúplné alebo skreslené údaje alebo ak postúpi akékoľvek pohľadávky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu zo strany Objednávateľa;
 - c) v prípade konkurzu alebo reštrukturalizácie Poskytovateľa;
 - d) v prípade likvidácie Poskytovateľa;
 - e) v prípade nedodržania bezpečnostných požiadaviek definovaných v článku VI. ods. 1 písm. l);
 - f) ak sa právoplatným rozhodnutím súdu preukáže, že Poskytovateľ ponúkol alebo dal úplatok ktorémukoľvek zamestnancovi alebo oprávnenému zástupcovi Objednávateľa.
6. Odstúpenie od Servisnej zmluvy podľa ods. 5 písm. a) až e) tohto článku nemá vplyv na právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody za všetky ním vynaložené náklady, ujmu, škodu, úroky a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov.
7. Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť písomné a odôvodnené a druhej strane doručené, inak je neplatné. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú i v prípade, ak druhá zmluvná strana odmietne prevziať odstúpenie od Servisnej zmluvy alebo ak druhá zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie odstúpenia od Servisnej zmluvy alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako nedoručiteľnú alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako neprevzatú v odbernej lehote.
8. Odstúpením od Servisnej zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Servisnej zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva alebo voľby Obchodného zákonníka podľa § 262 Obchodného zákonníka, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán, alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
9. Plnenia, ktoré si zmluvné strany pred účinnosťou odstúpenia od Servisnej zmluvy vzájomne poskytli sa nevracajú. Zmluvné strany sa môžu v prípade Služieb, ktorých realizácia bola v okamihu odstúpenia od Servisnej zmluvy zahájená, ale ktoré ešte neboli akceptované, dohodnúť na spôsobe ich dokončenia alebo poskytnutí čiastočných výsledkov poskytovaných Služieb. Poskytovateľ má právo na náhradu nákladov na poskytnutie takýchto poskytnutých a neakceptovaných Služieb k okamihu odstúpenia od Servisnej zmluvy.
10. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že túto Servisnú zmluvu môže vypovedať ktorákoľvek zmluvná strana aj bez uvedenia dôvodu.

11. Zmluvné strany sa dohodli, že výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť v prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca od doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany môžu v prípade Služieb, ktorých realizácia bola v okamihu uplynutia výpovednej lehoty zahájená, ale ktoré ešte neboli akceptované, dohodnúť na spôsobe ich dokončenia alebo poskytnutí čiastočných výsledkov poskytovaných Služieb. Poskytovateľ má právo na náhradu nákladov na poskytnutie takýchto poskytnutých a neakceptovaných Služieb k okamihu uplynutia výpovednej lehoty.

XVI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto Servisná zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, pričom 3 rovnopisy obdrží Objednávateľ a 2 rovnopisy obdrží Poskytovateľ.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že v prípade nezhôd o niektorých ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy, alebo v prípade sporu, sa pokúsia riešiť uvedené otázky vzájomným rokovaním, dohodou. V prípade, že sa spor nevyrieši dohodou / zmierom/, zmluvné strany sa dohodli, že na riešenie sporov z tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, bude príslušný súd SR.
3. Zmluvná strana nie je oprávnená postúpiť pohľadávky (práva) vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
4. Táto Servisná zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 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. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe.
5. Zmeny a doplnenia tejto Servisnej zmluvy sú možné výlučne dohodou zmluvných strán vo forme písomných, očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa.
6. Táto Servisná zmluva a záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa spravujú zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a inými súvisiacimi právnymi predpismi.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú jej Prílohy, a to:
Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti
Príloha č. 2 - Formulár „Zoznam jednotkových sadzieb“

Príloha č. 6 – vzor „Akceptačného protokolu“

- Strana 27 z 27

Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti**1.1 SLUŽBA: Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory (Služby helpdesk):**

Popis služby: Služba rieši všetky vzniknuté, náhle a neodkladné Incidenty, štandardné nastavenie systému RIS a príslušných systémov. Zabezpečuje podporu plynulej prevádzky systému RIS a udržiavanie príslušnej dokumentácie systému RIS.

Rozšírený popis služby a dohodnutej súčinnosti:

a) Odstraňovanie incidentov systému RIS, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Zaevidovanie incidentu (hlásenia v systéme helpdesk)
- Informácia o zaevidovaní incidentu pre Objednávateľa
- Príprava návrhu riešenia (vrátane žiadosti a následnej evidencie dodatočných informácií o incidente)
- Informácia Objednávateľovi o návrhu riešenia a riešiteľovi
- Riešenie incidentu
- Informácia Poskytovateľovi o náhradnom riešení alebo o vyriešení incidentu
- Spracovanie hodnotenia spokojnosti Objednávateľa s riešením incidentu

Uvedené činnosti predstavujú 2nd level helpdesk (incidenty hlásia definované kontaktné osoby – pracovníci datacentra Objednávateľa alebo kľúčoví používatelia Objednávateľa)

Súčinnosť Objednávateľa:

- Poskytovanie 1st level helpdesku pre koncových používateľov systému RIS
- Navodenie rovnakého incidentu na testovacom prostredí Objednávateľa (pokiaľ rovnaký incident nie je možné nasimulovať, príslušný incident - až do vyvrátenia tejto hypotézy – bude prekategORIZOVANÝ na problém)
- Zabezpečenie adekvátneho prístupu k informáciám, SW, HW a sieťovej infraštruktúre, ktoré sú zmysluplné pre riešenie incidentu (a to aj vzdialeným spôsobom)
- Zabezpečenie dostupnosti a súčinnosti pracovníkov datacentra, kľúčových používateľom, prvotného nahlasovateľa incidentu, prípadne aj ostatných osôb v pôsobnosti Objednávateľa, ktoré môžu byť zmysluplne nápomocné pri riešení incidentu Poskytovateľom
- Odsúhlasenie riešenia incidentu na produkčnom prostredí Objednávateľa

b) Poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v systéme RIS, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Úvodná analýza, či problém je incidentom alebo chybou na strane používateľa, prípadne inou chybou ako aplikačnou chybou systému RIS
- Zaevidovanie problému (hlásenia v systéme helpdesk)
- Informácia o zaevidovaní problému pre Objednávateľa
- Návrhu riešenia problému (ak existuje)
- Informácia Objednávateľovi o návrhu riešenia
- Zaevidovanie akceptácie klasifikácie problému Objednávateľom

Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti

Súčinnosť Objednávateľa:

- Poskytovanie 1st level helpdesku pre koncových používateľov systému RIS
- Zabezpečenie adekvátneho prístupu k informáciám, SW, HW a sieťovej infraštruktúre, ktoré sú zmysluplné pre riešenie problému (a to aj vzdialeným spôsobom)
- Zabezpečenie dostupnosti a súčinnosti pracovníkov datacentra, kľúčových používateľom, prvotného nahlasovateľa problému, prípadne aj ostatných osôb v pôsobnosti Objednávateľa, ktoré môžu byť zmysluplne nápomocné pri klasifikácii problému Poskytovateľom.

c) Pravidelná kontrola funkčnosti systému RIS a jeho častí – monitoring;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Pravidelná kontrola dostupnosti služieb interných a externých rozhraní
- Kontrola prostredí, v ktorých systém RIS beží,

Súčinnosť Objednávateľa:

- Sprístupnenie systémových logov
- Definovanie zoznamu kontrolovaných/monitorovaných parametrov
- Oznamovanie odstávok systémových SW, HW a komunikačných komponentov

d) Pravidelná kontrola nastavenia systému RIS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie Systému RIS v zmysle Zmluvy o dielo;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Pravidelná kontrola nastavenia systému v zmysle aktuálneho stavu uvedeného v prevádzkovej dokumentácii
- Kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb
- Kontrola správnosti smerovania,

Súčinnosť Objednávateľa:

- Zabezpečenie stability prostredí, v ktorých je systém RIS nasadený (v prostrediach inštalovaný len odsúhlasený SW, garancia HW parametrov)
- Garantovanie kvality a šírky prenosu všetkých súvisiacich komunikačných kanálov

e) Profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou Systému RIS v zmysle Zmluvy o dielo,

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Reindexácia databáz
- Odblokovanie aplikačných používateľských účtov
- Profylaktika faktov v module IAM

Súčinnosť Objednávateľa:

- Inštalácie systémových updatov a opráv (operačné systémy a databázy) len po odsúhlasení Poskytovateľom
- Profylaktika súvisiacich Active directory účtov

Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti

f) Kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Detekcia neštandardných činností používateľov
- Čistenie aplikačných logov
- Čistenie aplikačných zásobníkov a front

Súčinnosť Objednávateľa:

- Sprístupnenie systémových logov (operačné systémy, databázové systémy, prvky komunikačnej infraštruktúry)

g) Proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny systému RIS;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Navrhovanie vhodných zmien a úprav systému RIS (z legislatívneho, procesného, funkčného, výkonnostného a ergonomického hľadiska)

Súčinnosť Objednávateľa:

- Informovanie Poskytovateľa o pripravovaných legislatívnych a procesných zmenách
- Vytvorenie spoločnej platformy pre komunikáciu Objednávateľa, Poskytovateľa a výrobcov majoritných školských informačných systémov
- Vytvorenie spoločnej platformy pre komunikáciu Objednávateľa, Poskytovateľa a vybraných profesijných organizácií rezortu školstva

h) Udržiavanie repozitára zdrojových kódov;

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Vybudovanie dokumentačného servera
- Naplnenie databázy dokumentačného servera zdrojovými kódmi systému RIS poskytnutými Objednávateľom
- Zabezpečenie aktualizácie verzií ako aj evidovanie „lines of possible deployment“
- Sprístupnenie evidovaných zdrojových kódov

Súčinnosť Objednávateľa:

- Formálne poskytnutie zdrojových kódov Poskytovateľovi
- Určenie zoznamu osôb oprávnených pristupovať k dokumentačnému serveru

i) Udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Činnosti na strane Poskytovateľa:

- Vybudovanie dokumentačného servera
- Naplnenie databázy dokumentačného servera príslušnou dokumentáciou poskytnutou Objednávateľom
- Aktualizácia dokumentácie pri zmenách konfigurácie a funkčných zmenách
- Možnosť verzionovania jednotlivých dokumentov
- Sprístupnenie evidovanej dokumentácie

Špecifikácia služieb podpory a požadovanej súčinnosti

Súčinnosť Objednávateľa:

- Formálne poskytnutie dokumentácie systému RIS Poskytovateľovi
- Určenie zoznamu osôb oprávnených pristupovať k dokumentačnému serveru

Ostatné požiadavky na súčinnosť Objednávateľa :

- Definovanie zálohovacej politiky ako aj zálohovanie systému RIS a príslušných databáz je v pôsobnosti Objednávateľa, Poskytovateľ na základe tejto zálohovacej politiky vypracuje zálohovací predpis systému RIS s uvedením potreby zálohovania jednotlivých funkčných častí
- Poskytovanie služieb Microsoft Active Directory je v pôsobnosti Objednávateľa
- Tvorba metodickéj príručky ako aj metodická podpora pre používateľov a aj pre Poskytovateľa je v pôsobnosti Objednávateľa
- Objednávateľ zabezpečuje aj primeranú súčinnosť ostatných osôb, ktoré nie sú z podstaty veci v pôsobnosti Poskytovateľa
- Systémové monitorovanie je v kompetencii Objednávateľa, nasadenie monitoringu, pokiaľ tento môže mať vplyv na funkčnosť alebo výkonnosť Systému RIS, bude Objednávateľ Poskytovateľa informovať. Objednávateľ sprístupní Poskytovateľovi informácie z monitoringu, ktoré sú použiteľné pri poskytovaní služieb špecifikovaných v tejto zmluve
- Objednávateľ zabezpečí nastavenie systémového prostredia tak, aby bolo možné monitorovať práce Poskytovateľa, auditovať prístupy jeho pracovníkov prípadne kontrolovať nastavenie logovania
- Objednávateľ je zodpovedný za profylaktické práce na operačných systémoch. Pri vykonávaní profylaktických prác, ktoré môžu mať vplyv na funkčnosť alebo výkonnosť Systému RIS bude o nich vopred informovať Poskytovateľa a pokiaľ to bude možné budú vykonávané mimo prevádzkového času systému RIS
- Objednávateľ zabezpečí konfiguráciu operačných systémov, prostredia a sieťového prostredia v zmysle požiadaviek uvedených v dokumentácii systému RIS; Poskytovateľ okrem vyššie uvedených povinností vykoná konfiguráciu systému RIS (vrátane modulu IAM) a konfiguráciu Microsoft IIS
- V dokumentácii systému RIS môžu byť určené aj iné činnosti, ktoré zabezpečuje Objednávateľ. Objednávateľ tieto činnosti zabezpečí, pokiaľ v tejto zmluve táto povinnosť nie je explicitne prenesená na Poskytovateľa

Zoznam jednotkových sadzieb

Pozícia	Cena v EUR bez DPH na človekoden
Analytik, Návrhár	820,00
Operátor	540,00
Technik podpory - administrátor	610,00
Programátor	690,00
Systémový architekt	800,00
Systémový inžinier – expert na OS	780,00
Systémový inžinier – expert na DB	780,00
Sieťový inžinier – expert	780,00
Tester	600,00
Dokumentarista	620,00
Logista	540,00
Projektový manažér	850,00

Popis činností vykonávaných v rámci pozícií:**Analytik, Návrhár**

- Analytické spracovanie požiadavky na zmenu
- Vypracovanie analýzy dopadov
- Návrh riešenia požiadavky na zmenu – Detailná funkčná špecifikácia
- Príprava implementačných podkladov
- Príprava testovacích scenárov
- Analytický dohľad pri implementácii a testovaní

Operátor (pracovník HelpDesku Poskytovateľa)

- Komunikácia s oprávnenými pracovníkmi Objednávateľa
- Založenie hlásenia nového incidentu (z testovania novej funkčnosti)
- Aktualizácia údajov súvisiacich s evidovaným incidentom

Zoznam jednotkových sadziieb

- Procesing uzatvárania a hodnotenia riešenia incidentu s Objednávateľom
- Príprava sumárnych reportov z HelpDesku Poskytovateľa

Technik podpory – administrátor

- Príprava prostredia
- Konfigurácia aplikačných parametrov
- Zostavenie (building) aplikačného modulu

Programátor

- Implementácia požadovanej funkčnosti podľa zadania (predovšetkým v prostredí .NET)
- Implementácia podporných aplikácií (napr. pre registráciu, migráciu, záťažové a automatizované testovanie)
- Príprava a konsolidácia zdrojových kódov

Systémový architekt

- Analýza nefunkčných požiadaviek Objednávateľa
- Návrh technickej architektúry riešenia

Systémový inžinier – expert na OS

- Návrh kooperácie aplikačných modulov so systémovými SW (okrem databáz)

Systémový inžinier – expert na DB

- Návrh fyzického dátového modelu riešenia
- Migračné plány
- Generovanie testovacích údajov
- Programovanie na úrovni databázy

Sieťový inžinier – expert

- Návrh sieťovej architektúry riešenia
- Návrh konfigurácia sieťových prvkov (smerovanie, porty, logovanie ...)

Tester

- Testovanie požadovanej funkčnosti riešenia (funkčné testovanie)
- Integračné testovanie
- Záťažové testovanie

Dokumentarista

- Aktualizácie dokumentácie systému RIS
- Manažment dokumentácie na dokumentačnom serveri

Logista

- Manažment dodávok HW komponentov

Zoznam jednotkových sadzieb

- Spracovanie požiadaviek na prepravu a dopravu

Projektový manažér

- Riadenia projektu na strane Poskytovateľa (Project mgmt)
- Riadenie zdrojov (Resource mgmt)
- Finančný manažment (Finance mgmt)
- Riadenie a evidencia rizík (Risc mgmt)
- Manažment dodávok (delivery mgmt)
- Zabezpečenie akceptačného konania – akceptačné protokoly
- Kontrola splnenia bezpečnostných požiadaviek

Formulár: Požiadavka na zmenu č.XXX/20XX

na základe Zmluvy o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie prevádzky,
údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému

Objednávateľ: **Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky**
Sídlo: Stromová 1, 813 30 Bratislava
Poverená osoba:
IČO: 00164381
DIČ: 2020798725
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000065236/8180
(ďalej len „Objednávateľ“)

Dátum: xx.xx.20xx – dátum vystavenia požiadavky

Názov (identifikácia): číslo požiadavky na zmenu xxx/20XX – evidenčné číslo požiadavky
v kalendárnom roku
Krátky popisný názov požiadavky

Detailný popis (špecifikácia) požiadavky:

*Detailný popis požiadavky – zoznam funkčných a nefunkčných požiadaviek
Objednávateľa, ideálne detailná funkčná špecifikácia – ak existuje*

Požadovaný časový rámec realizácie:

Termín, do ktorého najneskôr požaduje Objednávateľ realizáciu

Kontaktná osoba pre spresnenie popisu:

*Kontaktné informácie na pracovníka, ktorý môže poskytnúť spresňujúce
informácie k požiadavke*

Podpis poverenej osoby Objednávateľa:

Formulár: Cenová kalkulácia č.XXX/20XX

na základe Zmluvy o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému, v zmysle Požiadavky na zmenu č.XXX/20XX

Poskytovateľ: **DITEC, a.s.**
Sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
Poverená osoba:
IČO: 31 385 401
DIČ: 2020304198
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Dátum: xx.xx.20xx – dátum vystavenia cenovej kalkulácie

Názov (identifikácia): rovnaké ako číslo požiadavky na zmenu xxx/20XX – evidenčné číslo požiadavky v kalendárnom roku

Krátky popisný názov (rovnaký ako názov požiadavky)

Detailný návrh riešenia požiadavky: zoznam vykonaných činností, pri úprave funkčnosti aplikácie zmenený procesný model a popis príslušných používateľských scenárov. Návrh testovacích procedúr novej funkčnosti. Špecifikácia rozsahu riešenia a požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Navrhovaný časový rámec realizácie a detailný harmonogram: detailný harmonogram realizácie požiadavky s vyznačením úloh súčinnosti Objednávateľa, vrátane testovania a akceptačného konania

Celková cena riešenia vrátane rozkladu na jednotkové sadzby:

Špecifikácia	Pozícia	Jednotková cena	Rozsah	Cena celkom
a)Popis XYZ	XXXXXX XXXXXX XXXXXX		XXX hod XXX hod XXX hod	
b)Popis XYZ	XXXXXX		XXX hod	

	XXXXXX XXXXXX		XXX hod XXX hod	
...	...	...	...	...
Cena spolu bez DPH				XXXX,XX €

Kontaktná osoba pre spresnenie popisu: *kontakt na pracovníka poskytovateľa pre spresnenie informácií uvedených v cenovej ponuke*

Podpis poverenej osoby Poskytovateľa:

*Dátum akceptácie cenovej ponuky Objednávateľom:

*Podpis poverenej osoby Objednávateľa:

Formulár: Objednávka č.XXX/20XX

na základe Zmluvy o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému, v zmysle Požiadavky na zmenu č.XXX/20XX a Cenovej kalkulácie č.XXX/20XX

Objednávateľ: **Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky**
Sídlo: Stromová 1, 813 30 Bratislava
Zastúpený:
IČO: 00164381
DIČ: 2020798725
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000065236/8180
(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **DITEC, a.s.**
Sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
Zatúpený:
IČO: 31 385 401
DIČ: 2020304198
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: SK9311000000002627007344
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Dátum: xx.xx.20xx – dátum vystavenia cenovej kalkulácie

Názov (identifikácia): rovnaké ako číslo požiadavky na zmenu a príslušnej cenovej ponuky
xxx/20XX – evidenčné číslo požiadavky v kalendárnom roku

Krátky popisný názov (rovnaký ako názov požiadavky)

Objednávateľ si záväzne od Poskytovateľa objednáva činnosti v zmysle a za podmienok uvedených v Cenovej ponuke Poskytovateľa č.XXX/20XX.

Poskytovateľ zrealizuje tieto činnosti v rámci harmonogramu a v súlade s ostatnými skutočnosťami uvedenými v Cenovej ponuke Poskytovateľa č.XXX/20XX.

Objednávateľ po akceptácii plnenia uhradí Poskytovateľovi cenu v zmysle vyššie uvedenej cenovej ponuky.

Skutočnosti neupravené v tejto objednávke budú riešené v zmysle príslušných ustanovení Cenovej ponuky č.XXX/20XX, Požiadavky na zmenu č.XXX/20XX a Zmluvy o poskytovaní servisných služieb na

zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému v uvedenom poradí.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

Formulár: Akceptačný protokol

k plneniu predmetu Akceptovanej cenovej ponuky / Objednávky č. 00X/20XX zo dňa X.XX.20XX na základe Zmluvy o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému

Preberajúca strana: Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu Slovenskej republiky
Stromová 1, 813 30 Bratislava

Poverená osoba:
(ďalej len Objednávateľ/Preberajúci)

Odovzdávajúca strana: DITEC, a.s.
Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava

Poverená osoba:
(ďalej len Poskytovateľ/Odovzdávajúci)

Predmet akceptačného protokolu:

V súlade so Zmluvou o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Rezortného informačného systému predmetom akceptačného protokolu je odovzdanie a prevzatie predmetu plnenia Akceptovanej cenovej ponuky / Objednávky č. 00X/20XX (ďalej „Objednávka“).

Popis akceptačného konania:

1. Predmetom akceptačného konania je plnenie v rozsahu:

Popis služieb	Pozícia	Rozsah
a)Popis služieb XCYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
b)Popis služieb XCYZ	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod
	XXXXXX	XXX hod

2. Odovzdávajúca strana potvrdzuje, že odovzdala predmet akceptačného protokolu. Preberajúca strana potvrdzuje, že prevzala predmet akceptačného protokolu.
3. Odovzdávajúca a preberajúca strana zhodne konštatujú, že predmet plnenia bol dodaný v súlade so Zmluvou a Objednávkou včas a v dohodnutej kvalite.
4. Preberajúca strana potvrdzuje, že neboli zistené žiadne nedostatky, chyby a závady.

V Bratislave dňa XX.XX.20xx

Pečiatka a podpis preberajúceho

Pečiatka a podpis odovzdávajúceho