

Rámcová dohoda na poskytovanie služieb údržby a rozvoja dokument manažment systému pre podporu elektronickej správy registratúry

uzavretá podľa § 11 a 64 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení (ďalej len „dohoda“)

1. STRANY DOHODY

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: **Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky**

Sídlo: Lamačská cesta 8/A, 811 04 Bratislava

Zapísaný: Register organizácií Štatistického úradu Slovenskej republiky Štatutárny

orgán: prof. RNDr. Ján Turňa, CSc., generálny riaditeľ

Osoby oprávnené na rokovanie:

- vo veciach zmluvných – Ing. Eva Kalužáková
- vo veciach finančných – Ing. Eva Kalužáková
- vo veciach technických – Ing. Mikuláš Kevély

IČO: 00151882

IČ DPH: SK2020798395

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Štátna pokladnica, IBAN:

(ďalej len „objednávateľ“)

a

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: **SEVITECH a.s.**

Sídlo: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

Zápis v obch. reg.: Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.4696/B

Štatutárny orgán: Ing. Jaroslav Murár, predseda predstavenstva;
Jaroslav Gajdoš, člen predstavenstva

Osoby oprávnené na rokovanie:

- vo veciach zmluvných – Martin Kukoľ, riaditeľ divízie obchodu
- vo veciach finančných – Beáta Némethyová, riaditeľ divízie financií a správy
- vo veciach technických – Ján Ďurov, riaditeľ divízie systémovej podpory a outsourcingu

IČO: 31 605 052

DIČ: 2020444338

IČ DPH: SK2020444338

Bankové spojenie: Tatrabanka a.s.

IBAN:

(ďalej len „dodávateľ“)

(Objednávateľ a dodávateľ sú ďalej spoločne označovaní ako „strany dohody“ alebo „strany“.)

1.3 Sídla strán dohody sú zároveň ich korešpondenčnými adresami.

2. VYSVETLENIE POJMOV

- 2.1. Služba **Hot-Line** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory objednávateľovi pri využívaní systému automatizovanej správy registratúry, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s počítačovým programom Fabasoft. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi objednávateľom a dodávateľom.
- 2.2. Službou **Požiadavka na zmenu** sa rozumejú služby dodávateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systému automatizovanej správy registratúry, na základe požiadavky objednávateľa prípadne na základe odporúčenia dodávateľa a za podmienok uvedených v tejto dohode. Požiadavka na zmenu (PZ)/ Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.
- 2.3. Službou **Manažment incidentov** sa rozumie záväzok dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.
- 2.4. Službu **Profylaktika aplikačnej vrstvy**. Táto služba predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému automatizovanej správy registratúry. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, pomocou povoleného vzdialeného prístupu k informačnému systému Fabasoft s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, dodávateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne.
- 2.5. Služba **Ročná aktualizácia** znamená dodávanie najnovších verzií už zakúpeného základného softvéru Fabasoft a v prípade potreby dodávanie nových rozširujúcich licencií základného softvéru Fabasoft podľa požiadaviek
- 2.6. **Rozvoj DMS a systému ASR na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa** môže byť využívaný počas trvania dohody na základe objednávok vystavených objednávateľom na konfiguráciu a sprístupnenie potrebných odborných modulov súvisiacich s rozvojom IS Fabasoft, s odbornou činnosťou objednávateľa a rozširovaním počtu licencií Fabasoft. Jednotkové ceny jednotlivých služieb sú uvedené v Prílohe č.1
- 2.7. Skratka **ASR** označuje pojem Automatizovaná správa registratúry.
- 2.8. **Automatizovaná správa registratúry** je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania

dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.

- 2.9. Skratka **IS** označuje pojem Informačný systém.
- 2.10. **Informačný systém** je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto dohody ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.
- 2.11. Skratka **DMS** označuje pojem Dokument manažment systém.
- 2.12. **Dokument manažment systém** predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu .
- 2.13. **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník dodávateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 2.14. **Prvotná odozva** je doba medzi postúpením požiadavky objednávateľom dodávateľovi a prvotnou informáciou dodávateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.
- 2.15. **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ vykoná náhradné riešenie problému.
- 2.16. **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňovaná jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 2.17. **Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy dodávateľ musí vyriešiť objednávateľov incident/problém, 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/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.
- 2.18. **Incident/problém s prioritou "Kritická"** je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.
- 2.19. **Incident/problém s prioritou "Normálna"** znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované

užívať, alebo nie je možné plne používať, alebo je ju možné používať náhradným spôsobom.

- 2.20. **Incident/problém s prioritou "Nízka"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objednávateľ nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné používať náhradným spôsobom.
- 2.21. **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:30 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 2.22. Jeden **človekoden** znamená 8 pracovných hodín.
- 2.23. Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto dohody je 0,5 hodiny (30 minút).

Služby uvedené v bode 3 PREDMET DOHODY písm. a) - f) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne objednávateľ dodávateľovi do 5 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto dohody. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu fabacvti@sevitech.sk dodávateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.

3. PREDMET DOHODY

Predmetom tejto dohody je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou a rozvojom informačného systému elektronickej registratúry a DMS na platforme Fabasoft (ďalej len „služby“) a to ako služby poskytované mesačne a ako služby poskytované na základe objednávky (bod 4 tejto dohody). V rámci plnenia tejto dohody budú dodávateľom poskytované služby v tomto rozsahu:

- a) Hotline a projektová podpora
- b) Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj)
- c) Manažment incidentov
- d) Profylaktika aplikačnej vrstvy
- e) Ročná aktualizácia a rozšírenie softvérových licencií Fabasoft
- f) Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa.

Služby:

- **podľa bodu 3 písm. písm. a) - d) poskytuje dodávateľ mesačne (mesačný paušál),** s výnimkou služby podľa bodu 3 písm. b) dohody *Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj)* poskytovanej nad paušálne plnenie (prekročenie predplatených 8 človekohodín/mesačne - mesačný paušál), ktoré sa poskytuje na základe objednávky. Mesačný paušál poskytuje dodávateľ odo dňa účinnosti dohody po celú dobu jej platnosti. V prípade, ak by došlo ku skončeniu dohody v priebehu kalendárneho mesiaca cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia dohody).
- **podľa bodu 3 písm. e) a f) poskytuje dodávateľ na základe objednávky vystavenej objednávateľom;** tieto služby sú riadne prebraté preberacími

protokolmi ku dňu dodania služieb. Dodávateľ sa zaväzuje služby podľa tohto ustanovenia dohody poskytovať objednávateľovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v dohode a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za tieto služby dohodnutú cenu. Objednávka bude obsahovať najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby/plnenia, meno, podpis štatutárneho orgánu objednávateľa, dátum vystavenia objednávky.

4. ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

Dodávateľ:

- zabezpečiť tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
- príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od objednávateľa resp. jeho oprávnených osôb,
- evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení.
- sa zaväzuje služby podľa tejto dohody poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 hod. do 16:30 hod. Uvedená povinnosť dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto dohody.

4.1. Hotline a projektová podpora (3 a))

Rozsah činností	riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Service Desku, vedenie evidencie nahlásených incidentov, reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení, prevádzka hotline strediska, zber a evidencia incidentov, identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie, poskytovanie konzultácií o incidentoch, poskytovanie mailového hotlinu vyškolením zamestnancom objednávateľa, projektové riadenie servisných činností riešenie eskalácií poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
------------------------	--

4.2. Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj) (3.b))

Rozsah činností	Fixovanie problémov a vývoj updatov, deployment a zverejňovanie updatov a bugfixov Potrebné programátorské úpravy pre zvýšenie užívateľského komfortu Požiadavka na zmenu môže byť vyvolaná najmä: - Potrebné programátorské úpravy spôsobené legislatívnou povinnosťou objednávateľa,
------------------------	--

	- Zmeny vyvolané požiadavkami na integráciu systému automatizovanej správy registratúry voči novým potrebám zo strany objednávateľa alebo UPVS (Ústredný portál verejnej správy) - Realizáciou požiadavky na zmenu nevznikne samostatné dielo. V prípade prekročenia predplatených človekohodín (8 človekohodín mesačne) si dodávateľ uplatňuje nárok na ich zaplatenie objednávateľom. V prípade, ak objednávateľ v kalendárnom mesiaci nevyužije predplatené človekohodiny v plnom rozsahu, nevyužitý počet človekohodín sa prenáša do nasledujúceho kalendárneho mesiaca, kedy ich môže využiť a požadovať poskytnutie služieb v počte prenesených človekohodín. Nevyužitú človekohodinu je možné prenášať v rámci posledných troch (3) mesiacov odo dňa vyhotovenia Pracovného výkazu o vykonaných službách a je možné ich využiť na poskytnutie služby uvedenej pod bodom 3 písm. f) Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft. Nevyužitú človekohodinu ku dňu skončenia rámcovej dohody zanikajú a nie je možné ich viac využiť.
Rozsah	8 človekohodín / mesiac

Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
Posúdenie špecifikácie a kategorizácie na zmenu	2 dni
Vypracovanie štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadov	5 dní
Realizácia zmeny	v zmysle prílohy č. 3 Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky
Otestovanie	v zmysle prílohy č. 3 Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

4.2.1. Realizácia procesu Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj):

4.2.1.1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu" (Príloha č. 3 Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky).

4.2.1.2. Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov resp. stanoviska

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje dodávateľ svoje stanovisko doplnením formulára o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (viď Príloha č.3) a jeho zaslaním príslušnej oprávnenej osobe objednávateľa v dobe odozvy pre túto službu. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie dodávateľ vo formulári viď Príloha č. 3 V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Požiadavky na zmenu.

4.2.1.3. Realizácia požiadavky na zmenu (drobný rozvoj)

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní Formulára o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky (Prílohy č. 3), zo strany objednávateľa určenými oprávnenými osobami objednávateľa pre službu – Správa zmien na Call centrum (oprávnené osoby) dodávateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od objednávateľa. Ak sa objednávateľ rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu dodávateľovi. Realizácia zmeny pozostáva z:

- a) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Dodávateľa,
- b) Príprava migračných skriptov ak sú potrebné,
- c) Výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí dodávateľa,
- d) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí objednávateľa,
- e) Podpora pri výkone funkčného a Akceptačného testu u objednávateľa,
- f) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
- g) Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- h) Výkon dátovej migrácie (podľa potreby).

4.2.1.4. Otestovanie požiadavky na zmenu

Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie Objedávateľa.

4.2.1.5. Záverečné akceptovanie

Zapracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objedávateľom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára v prílohe č. 3 Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky Akceptáciu Objedávateľ vykonáva na vlastnom testovacom prostredí po nasadení Požiadavky na zmenu Dodávateľom.

4.2.1.6. Zmenové príručky

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Dodávateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien. Rovnako podľa potreby Dodávateľ zabezpečí aktualizáciu Používateľskej alebo Administračnej príručky.

4.2.1.7. Školenie

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí dodávateľ požadované školenia pre objednávateľa v rozsahu minimálne 2 zamestnancov objednávateľa.

4.2.1.8. Záznam realizácie požiadavky na zmenu

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávateľovi prostredníctvom, formulára “ Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky“. (viď. Príloha č.3).

4.2.1.9 Všetky služby „**Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj)**“ poskytované dodávateľom podľa tohto bodu dohody sú poskytované v rámci mesačného paušálu, v maximálnom rozsahu 8 človekohodín podľa bodu 4.2. Nad mesačný paušál poskytuje dodávateľ tieto služby iba na základe objednávky vystavenej objednávateľom za podmienok dohodnutých v dohode.

4.3. Manažment incidentov (3 c)

Rozsah činností	- dodávateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase - o výsledku servisného zásahu bude dodávateľ informovať objednávateľa bezodkladne
Rozsah	Mesačný paušál

4.3.1. Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod
Normálna	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	16 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod
Nízka	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	32 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod

4.3.2. Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Service Desk dodávateľa: <https://sd.sevitech.sk> Email: servicedesk@sevitech.sk

4.3.3. Správa incidentov a problémov

Klasifikácia – výstupom je:

- a) odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby,

- b) návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- c) odsúhlasenie kategórie,
- d) návrh na preklasifikovanie kategórie,
- e) odsúhlasenie Priority,
- f) návrh na preklasifikovanie Priority.

Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:

- a) hĺbková analýza incidentu/problému
- b) návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
- c) kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- d) návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- e) potreba zásahu - prístupu Dodávateľa do IS,
- f) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- a) vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- b) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test.
- c) Uzavretie – výstupom je:
- d) akceptácia Objednávateľa,
- e) zápis o ukončení podpísaný kontaktnou osobou objednávateľa,
- f) zápis o ukončení v call centre Dodávateľa.

Súčinnosť Objednávateľa

- a) Objednávateľ poskytne Dodávateľovi aj inú, na účely plnenia tejto dohody potrebnú a dodávateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť (bod 5 tejto dohody) najmä:
- b) backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- c) management dátového úložiska databázy,
- d) riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť objednávateľa,
- e) riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
- f) prevádzku HW,
- g) prevádzku a inštaláciu aktualizácií a patchov štandardného systémového software, SQL DB,
- h) prevádzku sieťovej infraštruktúry.

4.3.4. Dodávateľ musí vykonať činnosti Klasifikácia a Analýza - preskúmanie a diagnostika prostredníctvom svojho Hotline a výstupy poskytnúť objednávateľovi v dohodnutom čase Doby odozvy.

4.3.5. V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je dodávateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené činnosti Objednávateľa.

4.3.6. V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Objednávateľom založené nové incidenty.

4.3.7. Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.

4.3.8. Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu/Problému dodávateľom do Akceptovania/ Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich

nových Incidentov objednávateľom sa do času riešenia Incidentu/Problému dodávateľom nezapočítava.

- 4.3.9. V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane objednávateľa pre potreby vyriešenia incidentu čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu dohody.

4.4. Profylaktika aplikačnej vrstvy (3 d)

Rozsah činností	- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania, - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch, - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov, - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, - kontrola prostredia, v ktorom IS beží, - udržiavanie repozitára zdrojov kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému) , - predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách (príloha č.2), - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie.
Rozsah	Mesačný paušál

4.4.1. Podpora pri plánovaných odstávkach IS

- a) všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze pokiaľ sa nedohodne inak. Dodávateľ môže činnosti vykonávať aj na vzdialeným prístupom a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby alebo môže využiť nástroje objednávateľa. V takom prípade dodá zoznam potrebných nastavení na adekvátne vyhodnocovanie parametrov.
- b) v prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie Profylaktiky aplikačnej vrstvy, bude Profylaktika vykonaná v čase, na ktorom sa objednávateľ a dodávateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.
- c) v prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom.
- d) záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

4.4.2. Eskalačný proces

V prípade ak sa strany dohody nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo
- b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority
eskalujú to na zodpovedné osoby oboch strán dohody, ktoré sú uvedené s bode 1. Strany dohody.

4.5. Ročná aktualizácia a rozšírenie softvérových licencií Fabasoft (3 e))

Aktualizácie softvérových licencií	- sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované zhotoviteľom, - najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov, - ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien, - výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach zákazníka, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v cene Ročnej aktualizácie softvérových licencií. Táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.
Rozšírenie softvérových licencií	- rozšírenie počtu licencií platformy Fabasoft (Fabasoft eGov Suite, Fabasoft Mindbreeze, Fabasoft app. Telemetry).

4.6. Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa (3 f))

Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft	- objednávateľ už v súčasnosti používa nasadený informačný systém dokument manažment systém pre správu elektronickej registratúry, ktorý spĺňa všetky požiadavky kladené Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky podľa zákona č. 395/2002 Z. z o archívoch a registratúrach a taktiež podľa výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry. V súčasnosti je informačný systém plne nasadený do rutínnej prevádzky, t.j. dielo je plne funkčné a objednávateľ ho využíva v rámci určenia. V informačnom dokument manažment systéme je dôsledne implementovaný a dodržiavaný registratúrny plán organizácie, a s tým súvisiaci adresár zamestnancov a ich pracovné zaradenie a pod. Zároveň informačný systém slúži v súčasnosti ako úložisko dokumentov. - objednávateľ vzhľadom na nové požiadavky na
--	--

	elektronizáciu a automatizáciu, rýchlosť spracovania požiadaviek a unifikáciu administratívnych procesov objednávateľa potrebuje nasadiť do systému nové rozširujúce funkcionality, ktoré zachovajú základný princíp systému a zároveň rozšíria a doplnia funkcionality a vytvoria tiež možnosti pre integráciu na prípadne ďalšie informačné systémy objednávateľa. Tieto funkcionality jednoducho a intuitívne rozšíria možnosti existujúceho informačného systému o potrebnú funkcionality pre správu dokumentov a ich bezpečné dlhodobé uloženie (archiváciu), automatizované a unifikované procesné spracovanie administratívnych procesov organizácie (workflow/ proces manažment), možnosti fulltextového a fazetového vyhľadávania dát a kľúčových reťazcov v komplexnom dokument manažment systéme a jeho nadstavbových modulov vrátane podpory sémantiky. - pod rozvojom DMS a ASR na platforme Fabasoft rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému DMS a ASR na platforme Fabasoft - ďalej pod rozvojom DMS a ASR systému na platforme Fabasof rozumieme implementáciu odborných aplikácií na elektronické spracovanie administratívnych procesov objednávateľa. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky so špecifickou funkcionality pre danú oblasť alebo typy dokumentov. Sú určené na automatizáciu komplexných procesov, kde sa pracuje s papierovými dokumentmi alebo inými formami obsahu, pričom je ich možné integrovať s externými systémami. Umožňuje ľahko archivovať svoje dáta, nezávisle na ich druhu a pôvodu, na jednom mieste, s podporou pre automatizáciu a audit s cieľom transparentnosti vo všetkých spracovávaných dokumentoch. - Napríklad môže ísť: - o implementáciu služieb umožňujúcich plne elektronické spracovanie celého životného cyklu doručených faktúr – od ich evidencie vrátane skenovania, cez overenie formálnej správnosti, overenie vecnej správnosti a rozúčtovanie na nákladové štruktúry, schválenie až po zaúčtovanie, - podporuje evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie všetkých typov požiadaviek na objednávky, - služby vedúce k podpore komplexnej evidencii, tvorbe a spracovaniu všetkých typov zmlúv a dodatkov, s ktorými organizácia pracuje. Elektronizácia procesu tvorby nových zmlúv a dodatkov na základe preddefinovaných šablón podľa typu zmluvy, ich pripomienkovanie, schvaľovanie
--	--

	a publikovanie, - implementácia služieb, ktorých výsledkom bude riešenie podporujúce riadiacu a kontrolnú činnosť vedúcich pracovníkov v oblasti zadávania a sledovania pracovných úloh a porád. Bude umožňovať vedúcim pracovníkom plánovať a realizovať porady, zadávať úlohy riešiteľom, sledovať a vyhodnocovať ich riešenie, - implementácia služieb pre elektronickú evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie tuzemských aj zahraničných cestovných príkazov so zohľadnením legislatívnych požiadaviek a schvaľovacích postupov v organizácii s podporou spracovania všetkých potrebných činností s cestovnými príkazmi pred uskutočnením pracovnej cesty, ako aj po jej ukončení, - rozvoj vedúci k elektronickej evidencii, tvorbe a spracovaniu žiadaniek o motorové vozidlo s podporou procesného riadenia organizácie, uľahčuje a sprehľadňuje manipuláciu so žiadankami, - implementáciu procesov pre komplexnú evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie žiadostí o dovolenku so zohľadnením hierarchického organizačného členenia a schvaľovacích postupov v organizácii. - ďalej pod rozvojom DMS a ASR na platforme Fabasoft rozumieme služby školenia užívateľov aplikácii na platforme Fabasoft a administrátorov platformy Fabasoft - pod rozvojom DMS a ASR na platforme Fabasoft rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu platformy Fabasoft. - služba Rozvoj DMS a ASR na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa bude realizovaná na základe objednávok so strany objednávateľa. objednávka bude prílohou faktúry. Služba Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa v zmysle tejto dohody bude realizovaná postupom upraveným v bode 4.2 tejto dohody.
--	---

4.6.1. Reporting/ Hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje dodávateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 10. dňu v mesiaci, v excelovskom súbore v dohodnutom a odsúhlasenom rozsahu a formáte.

Strany dohody sa zaväzujú uskutočniť v prvom kvartály príslušného kalendárneho roku hodnotiace stretnutia, ktorých cieľom je :

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- Identifikácia každého špecifického Incidentu

- c) Optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- d) Posúdenie a schválenie požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- e) Posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- f) Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

5. SÚČINNOSŤ

Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto dohody poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- 5.1.zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj systému automatizovanej správy registratúry,
- 5.2.umožní dodávateľovi monitoring systému automatizovanej správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
- 5.3.zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry,
- 5.4.zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
- 5.5. sa zaväzuje dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov.
- 5.6. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/ činnosti vzniknutý podľa tejto dohody alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že mu objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto dohody alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto dohody.

6. PREBERANIE PREDMETU DOHODY

- 6.1.Služby podľa bodu 3 písm. a)-d) dohody sú riadne prebraté podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách (príloha č. 2).
- 6.2. Služby podľa bodu 3 písm. e) a f) sú riadne prebraté preberacími protokolmi ku dňu ich dodania.

7. CENA

Celková cena za poskytovanie služieb/plnení podľa tejto dohody je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 651 287,00 EUR bez DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb/plnení podľa tejto dohody. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 dohody.

8. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa bodu 3 tejto dohody je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne v celku na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného dodávateľom. Právo na zaplatenie ceny vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytovaná. Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č.2). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 8.2. Cena za služby poskytované dodávateľom podľa bodu 3 tejto dohody na základe objednávky budú uhradené v súlade s príslušnou objednávkou na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 8.3. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 8.4. Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto dohody. Vo vrátenej faktúre musí vyznačiť dôvod vrátenia. Dodávateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo nanovo vyhotoviť. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo nanovo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

9. ZÁRUKA

- 9.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto dohody a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 9.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto dohody a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto dohode IS mali požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť a to minimálne po dobu 24 mesiacov. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS ASR a DMS na platforme Fabasoft je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola s dodávateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie objednávateľa v čase podpisu tejto dohody.
- 9.3 Záručná doba na každú službu je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia.
Ak sa počas používania IS zistí, že funkcionálnosť a/alebo kvalita poskytnutej služby nie je v súlade s touto dohodou z dôvodov na strane dodávateľa, dodávateľ sa zaväzuje takýto nesúlad odstrániť na svoje náklady
- 9.4 **Obmedzenie záruky** -dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v jestvujúcom systéme pre automatizovanú správu registratúry spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak dodávateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto dohody, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka platného v Slovenskej republike.

10. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 10.1. Dodávateľ prehlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto dohody sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení autorského zákona. Dodávateľ vyhlasuje a svojim podpisom na dohode ručí, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným poskytovateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa
- (a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a/alebo
 - (b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo.
- 10.2. V prípade, že sa akékoľvek tvrdenie dodávateľ uvedené v bode 10 dohody ukáže byť ako nepravdivé alebo si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov dodávateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za dodávateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s dohodou zaväzuje sa dodávateľ:
- a) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých služieb dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé služby dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom, alebo tretími stranami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti a zároveň
 - b) uhradiť škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v prípade, ak sa tvrdenie dodávateľa ukáže byť nepravdivým a/alebo v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 10.3. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
- 10.4. V prípade, ak v rámci poskytovania služby podľa tejto dohody vznikne autorské dielo (ďalej len „dielo“), udeľuje dodávateľ objednávateľovi týmto ku dňu prevzatia služby súhlas na jeho použitie a to ako časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto dohody plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý, pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo dielo spracovať(zmeniť a/alebo upraviť, kopírovať, prekladať, prispôbiť, modifikovať, distribuovať, publikovať a začleniť do iných diel). Objednávateľ je oprávnený používať dielo len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.
- 10.5. Práva udelené v tejto dohode sa udeľujú osobitne objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.
- 10.6. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.

10.7. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

11. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

Dodávateľ je povinný :

- a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- b) dodať inštalačnú príručku a spôsob a rozsah zálohovania,
- c) zapracovávať všetky zmeny do dodaného systému pre elektronickú správu registratúry a DMS v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, dodávateľ bude okamžite informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
- d) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkoľvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu jestvujúceho HW alebo SW licencií tretích strán predloží návrh objednávateľovi na schválenie,
- e) zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané dodávateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe alebo akejkoľvek súvislosti s dohodou. Tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu dohody a dodávateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením aby sa o nich nedozvedeli tretie strany. Na účely tejto dohody sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje,
- f) zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade s dohodou,
- g) telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto dohody. Formou písomne sa rozumie aj email,
- h) plniť jednotlivé služby podľa tejto dohody,
- i) informovať objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto dohody,
- j) na základe žiadosti objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
- k) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s objednávateľom.
 - l) 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s objednávateľom
- m) sledovať legislatívne zmeny a tieto zapracovať do IS.

Objednávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť vstup zamestnancov dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa a to v rámci obvyklej pracovnej doby v

- prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku IS a ani ostatných systémov objednávateľa,
- b) zabezpečiť, aby dodávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry objednávateľa, príp. iných zmenách u objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet dohody a IS Fabasoft,
 - c) zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle dohody,
 - d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou prípadne formou emailu dodávateľovi,
 - e) na základe žiadosti dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
 - f) na základe žiadosti dodávateľa zabezpečiť pre dodávateľa vzdialený prístup k IS a všetkým serverom, na ktorých sú tieto IS prevádzkované. Pravidlá vzdialeného prístupu sú definované v samostatnom dokumente.
 - g) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s dodávateľom.
 - 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.

Strany dohody sú povinné:

- a) do 3 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy vytvoriť Disaster Recovery Plan systému automatizovanej správy registratúry (DRP, ale aj ako: plán obnovy).
- b) zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobné alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

12. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

12.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania dohody, pokiaľ ho objednávateľ v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť platí aj pre subdodávateľov dodávateľa. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia tejto povinnosti dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takéhoto subdodávateľa zo v znení neskorších predpisov. Záväzok mlčanlivosti dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti dohody.

12.2 Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií dodávateľa, ktoré sú jasne a písomne označené dodávateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto dohody. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto bodu dohody nebude považovaná taká informácia, ktorá je objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej

nakladaním v rámci dohody, alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou.

12.3 Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými a najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Dodávateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto dohody, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa bodu 12.1 tohto článku. Táto dohoda neovplyvňuje akúkoľvek dohodu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

13. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

13.1. Dodávateľ zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služby v zmysle tejto dohody, a to v súlade s platnými právnymi predpismi.

13.2. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.

13.3. Dodávateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním objednávateľa so splnením peňažného záväzku len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania.

13.4. V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle tejto dohody je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:

- a) pri kritickom incidente vo výške 2.000,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1) ,
- b) pri hlavnom incidente vo výške 500,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1) ,
- c) pri drobnom incidente vo výške 200,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 1) ,

13.5. Zaplatenie zmluvnej pokuty dodávateľom nebude mať vplyv na právo objednávateľa na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností dodávateľa pokračujúcej zaplatenú zmluvnú pokutu.

13.6. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej strane dohody na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú strany dohody písomne inak.

13.7. Žiadna zo strán dohody nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

14. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 14.1. V zmluvnom vzťahu založenom touto dohodou, okrem úkonom smerujúcich k zmene alebo zrušeniu tejto dohody, za objednávateľa koná osoba uvedená v označení zmluvných strán. O určení inej osoby oprávnenej konať za objednávateľa môže objednávatel rozhodnúť kedykoľvek, súhlas druhej strany sa k tomu nevyžaduje. Táto zmena je voči druhej strane účinná momentom jej oznámenia.
- 14.2. V prípadoch stanovených touto dohodou je oprávnená konať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je:
Ing. Zuzana Kaffanová
Ing. Mikuláš Kevély, vedúci odboru informačných technológií
- 14.3. Zmenu osôb uvedených v bode 14.2 je povinný objednávatel oznámiť dodávateľovi bez zbytočného odkladu písomne alebo e-mailom na adresu fabacvti@sevitech.sk zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi .
- 14.4. Miestom plnenia predmetu tejto dohody je sídlo Objedávateľa.
- 14.5. Dodávateľ nesmie predmet plnenia podľa tejto dohody ako celok odovzdať na vykonanie inému subjektu. Časť predmetu plnenia podľa tejto dohody môže odovzdať na vykonanie svojmu subdodávateľovi uvedenému v zozname subdodávateľov predloženom v ponuke v rámci verejného obstarávania, ktorého výsledkom je uzatvorenie tejto dohody, pokiaľ objednávatel písomne nepožiadala o zmenu subdodávateľa uvedeného v predmetnom zozname. V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania tejto dohody je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa. Subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka musí spĺňať podmienky podľa § 26 ods. 1 a § 45 ods. 10 a 11 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“). Identifikáciu navrhovaného subdodávateľa spolu s čestným vyhlásením dodávateľa, že tento subdodávateľ spĺňa podmienky podľa § 26 ods. 1 a § 45 ods. 10 a 11 ZVO, musí dodávateľ predložiť objednávatelovi najneskôr tri pracovné dni pred začatím plánovanej subdodávky. Súhlas objednávateľa nezbavuje dodávateľa povinnosti a zodpovednosti za všetky práce a činnosti subdodávateľa. Objednávatel má právo požiadať dodávateľa o zmenu subdodávateľa vybratého poskytovateľom, ak má na to závažné dôvody. Dodávateľ je povinný žiadosti objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a zmeniť subdodávateľa, pričom nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa § 26 ods.1, § 45 ods. 10 a 11 ZVO a musí byť objednávatelom odsúhlasený.

15. TRVANIE ZMLUVY

- 15.1. Táto dohoda sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu uvedeného v bode 7 CENA , a to podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 15.2. Táto dohoda zaniká:
- a) písomnou dohodou podpísanou obidvoma stranami dohody,
 - b) písomnou výpoveďou,
 - c) odstúpením od zmluvy.

- 15.1. Strany dohody sú oprávnené vypovedať dohodu bez udania dôvodu, výpovedná doba je 3 mesiace a plyní prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplataenie ceny resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté objednávatelom do uplynutia výpovednej doby.
- 15.2. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od dohody v prípade, ak objednávatel i napriek písomnému upozorneniu dodávateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto dohody.
- 15.3. Objednávatel je oprávnený odstúpiť od dohody ak dodávateľ opakovanie t. j. minimálne 3x nedodrží lehoty uvedené v bode 4 dohody.
- 15.4. Objednávatel aj dodávateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od dohody, ak druhá strana dohody nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto dohody ani v primeranej lehote na to určenej druhou stranou dohody t. j. podmienkou odstúpenia od dohody je, že v primeranej lehote určenej druhou stranou dohody povinná strana dohody svoju povinnosť nesplnila.
- 15.5. Odstúpením od dohody nebudú dotknuté práva a povinnosti strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané a prevzaté, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
- 15.6. Odstúpenie je účinné jeho dorúčením druhej strane dohody, týmto dňom dohoda zaniká.
- 15.7. Zánik tejto dohody nemá vplyv na práva a povinnosti strán, ktoré vznikli počas existencie dohody.

16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1. Strany dohody sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto dohodou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 16.2. Ak niektoré ustanovenia tejto dohody prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá dohoda strácala platnosť. V takomto prípade sa strany dohody dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto dohody, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve strany.
- 16.3. V prípade nezhôd sa strany dohody zaväzujú riešiť spor spoločným jednaním. Súdne vyrovnanie budú považovať za krajné riešenie. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami zmluvných strán najneskôr do 90 dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 16.4. Ustanovenia tejto dohody je možné meniť len na základe písomnej dohody strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k dohode, podpísaných stranami.
- 16.5. Dohoda sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, pričom objednávatel obdrží dva rovnopisy a dodávateľ obdrží dva rovnopisy.
- 16.6. Strany dohody vyhlasujú, že dohodu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, dohodu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, dohodu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom dohody ju vlastnoručne podpisujú.

- 16.7. Dohoda nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v centrálnom registri zmlúv.
- 16.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody sú prílohy:
- Príloha č.1 – Špecifikácia ceny
 - Príloha č.2 - Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac
 - Príloha č.3 – Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

dátum:
Za dodávateľa:

dátum:
Za objednávateľa:

.....
Ing. Jaroslav Murár
predseda predstavenstva

.....
prof. RNDr. Ján Turňa, CSc.,
generálny riaditeľ

.....
Jaroslav Gajdoš
člen predstavenstva

Príloha č. 1 Špecifikácia ceny

Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky

Údržba a rozvoj dokument manažment systému pre podporu elektronickej správy registratúry

č.	Názov položky	Predpokladaný rozsah celkom	Merná jednotka (m.j.)	Jednotková cena bez DPH (€/m.j.)	Jednotková cena s DPH (€/m.j.)	Celková cena za 12 mesiacov v € bez DPH	Celková cena za 12 mesiacov v € s DPH	Celková cena za 48 mesiacov v € bez DPH	Celková cena za 48 mesiacov v € s DPH
1	Služby v rámci aplikačnej podpory	-	-	-	-	15 084,00	18 100,80	60 336,00	72 403,20
1.1	Hotline a projektová podpora	48	mesačný paušál	120,00	144,00	1 440,00	1 728,00	5 760,00	6 912,00
1.2	Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj)	384	človekohodina	65,00	78,00	6 240,00	7 488,00	24 960,00	29 952,00
1.3	Manažment incidentov	48	mesačný paušál	73,00	87,60	876,00	1 051,20	3 504,00	4 204,80
1.4	Profylaktika aplikačnej vrstvy	48	mesačný paušál	544,00	652,80	6 528,00	7 833,60	26 112,00	31 334,40
2	Ročná aktualizácia a rozšírenie softvérových licencií Fabasoft	-	-	-	-	29 200,00	35 040,00	116 800,00	140 160,00
2.1	Fabasoft eGov Suite	30	licencia	160,00	192,00	4 800,00	5 760,00	19 200,00	23 040,00
2.2	Fabasoft Mindbreeze	100	licencia	80,00	96,00	8 000,00	9 600,00	32 000,00	38 400,00
2.3	Fabasoft Telemetry	100	licencia	90,00	108,00	9 000,00	10 800,00	36 000,00	43 200,00
2.4	Ročná aktualizácia licencií Fabasoft eGov Suite	100	aktualizácia licencie	35,00	42,00	3 500,00	4 200,00	14 000,00	16 800,00
2.5	Ročná aktualizácia licencií Fabasoft Mindbreeze	100	aktualizácia licencie	23,00	27,60	2 300,00	2 760,00	9 200,00	11 040,00
2.6	Ročná aktualizácia licencií Fabasoft Telemetry	100	aktualizácia licencie	16,00	19,20	1 600,00	1 920,00	6 400,00	7 680,00
3	Rozvoj DMS a ASR systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa	6800	človekohodina	62,00	74,40	105 400,00	126 480,00	421 600,00	505 920,00
	SPOLU							598 736,00	718 483,20

Príloha č. 2
Pracovný výkaz o vykonaných službách

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

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
Adresa:	

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:

Príloha č. 3
Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

ID¹	Objednávateľ	Poskytovateľ
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas
		/.....:.....
Typ: Kritický problém ☐ Vážny problém ☐ Nekritický problém ☐ Požiadavka na zmenu (drobný rozvoj) ☐		
Aplikácia/System:		
Popis problému/požiadavky:		
Predpokladaná prácnosť v človekohodinách (člh): Predpokladaný termín vyriešenia problému/požiadavky vrátane otestovania (počet dní od potvrdenia objednávky): Za Objednávateľa Meno a priezvisko: Podpis: 		

Týmto akceptujem / neakceptujem² návrh riešenia problému/požiadavky.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Počet skutočne odpracovaných člh:	Z toho spotreba z predplatených člh:
--	---

Týmto akceptujem realizované riešenie a potvrdzujem dodanie služby.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

¹ ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

² Nehodiace sa prečiarknite