

Rámcová dohoda č. Z20218456_Z

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Žilinský samosprávny kraj
Sídlo: Komenského 48, 01109 Žilina, Slovenská republika
IČO: 37808427
DIČ: 2021626695
IČ DPH:
Bankové spojenie: IBAN: SK9581800000007000503697
Telefón: +421415032111

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: DATALAN, a.s.
Sídlo: Krasovského 14, 85101 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35810734
DIČ: 2020259175
IČ DPH: SK2020259175
Bankové spojenie: IBAN: IBAN: SK8711000000002627106780
Telefón: +421 2 50 25 71 01

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Služba odstraňovanie problému - SLA pre „Integrovaný Informačný systém“
Kľúčové slová: SLA, podpora
CPV: 72000000-5 - Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Vykonávanie a zabezpečovanie služieb spojených s údržbou a rozvojom Datalan Integrovaného Informačného systému a jeho podmodulov (ďalej "IIS a podmodulov") na obdobie 12 mesiacov

Funkcia				
Poskytovanie hotline, pohotovosti, Servisných zásahov, podpory prevádzky, podpora Integrovaného informačného systému, poskytovanie odborných služieb a rozvoja Datalan Integrovaného informačného systému a IS Správy registratúry na 12 mesiacov – počet 1 ks				
Všetky technické vlastnosti predmetu zákazky sú požadované				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Zabezpečovanie služieb spojených s údržbou a rozvojom IIS a podmodulov od 1.5.2021 do 30.04.2022 a jeho podmodulov: BPM, Datalan Integrovaný informačný systém, Workflow, DMS, Registratúra Fabasoft eGov-Suite, portál, CMS, Datalan Informačné systémy úsekov správy, Elektronická podateľňa, Datalan Operatívne dátové úložiská:				

<p>Hotline : poskytovanie telefonической podpory Objednávateľovi pri využívaní IIS a podmodulov, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s IIS a podmodulov. Rozsah poskytovanej služby: v pracovných dňoch neobmedzene od 08.00 do 16.00hod. V prípade, že požiadavku Objednávateľa nie je možné, alebo vhodné riešiť telefonickou konzultáciou, dôjde zo strany Dodávateľa k bezodkladnému návrhu iného spôsobu riešenia tejto požiadavky.</p>	
<p>Pohotovosť : pripravenosť Dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov IIS a podmodulov v stanovenom čase. Rozsah poskytovanej služby: v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod.</p>	
<p>Úroveň spracovania požiadaviek :Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.</p>	
<p>Typ požiadavky: Kritický problém –Vada AReakčná doba: do 4 pracovných hodínDoba neutralizácie problému: do 8 pracovných hodín</p>	
<p>Typ požiadavky: Závažný problém – Vada BReakčná doba: do 8 pracovných hodínDoba neutralizácie problému: do 40 pracovných hodín</p>	
<p>Typ požiadavky: Nekritický problém – Vada CReakčná doba: do 24 pracovných hodínDoba neutralizácie problému: do 80 pracovných hodín</p>	
<p>Problémy identifikované počas zabezpečovania služieb podpory budú radené do nasledovných kategórií:• A - Kritický problém - problém majúci taký vplyv na funkčnosť a použiteľnosť IIS a podmodulov, že podstatné časti jeho funkcionality sú nepoužiteľné a jeho používatelia nemôžu pokračovať v práci;•</p>	
<p>• B - Závažný problém – problém majúci vplyv na vznik problémov pri normálnom používaní alebo prevádzkovaní IIS a podmodulov, ktorý narušuje jeho normálne fungovanie. Použitie funkcie s takouto vadou si nevyžaduje momentálna prevádzková potreba, pričom prevádzková činnosť je dosiahnuteľná aj inými technologickými a metodickými postupmi;</p>	
<p>• C - Nekritický problém – problém okrem problému uvedených v kategórii A B, ktorý nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod IIS a podmodulov.Štandardná servisná pohotovosť bude realizovaná v režime 5x8.•</p>	
<p>Riešenie servisných požiadaviekPodpora prevádzky bude riešená v niekoľkých úrovniach nasledovne:</p>	
<p>• Úroveň 1 (L1) - úlohou je filtrácia a kategorizácia požiadaviek v aplikácii pre evidenciu incidentov a problémov a prvotná pomoc používateľovi pri riešení základných problémov a smerovanie nevyriešených požiadaviek na ďalšie úrovne podpory (L2 a L3). Prvá úroveň zbiera a analyzuje informácie o používateľovi, posúva tieto informácie na ďalšie úrovne podpory a určuje najlepší možný spôsob vyriešenia hlásenia. L1 úroveň vykonáva verejný obstarávateľ.</p>	

<p>• Úroveň 2 (L2) - úlohou je riešenie hlásenia na úrovni konfigurácie, inštalácii SW vybavenia, hlásenia neriešiteľné v tomto rozsahu sú posúvané na podporu úrovne L3. Riešenia ponúkané na úrovni L2 vychádzajú zo známych a dokumentovaných problémov, na tejto úrovni by sa nemalo zdržiavať s hľadaním príčiny problémov a toto ponechať na úroveň L3. L2 úroveň vykonáva verejný obstarávateľ. • Úroveň 3 (L3) – úlohou je riešenie problémov s konfiguráciou, prevádzkou aplikácií a databáz a opravy väd na úrovni IIS, za ktoré zodpovedá poskytovateľ. Úroveň L3 vykonáva poskytovateľ.</p>	
---	--

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Podpora prevádzky a rozvoj IIS a podmodulov: konzultačné, prevádzkové, analytické služby súvisiace s prevádzkou IIS a podmodulov.
Súlad s legislatívou a európskymi štandardmi: Služby musia byť poskytované v súlade s výnosom MF SR č. 55/2014 Z. z. v znení výnosu MFSR č. 276/2014 Z. z., výnosu MF SR 137/2015 Z. z. SLA pre Objednávateľa: 1. Poskytovanie služieb Hotline, Pohotovosť, Servisný zásah, Podpora prevádzky IIS a podmodulov vrátane existujúcich nadstavbových modulov na 12 mesiacov
Dodávateľ je povinný do 2 (dvoch) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy predložiť Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty podrobný rozpis ceny (bez DPH, s DPH) jednotlivých položiek (tovarov) vo formáte (pdf).
Dodávateľ je povinný do troch pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy kontaktnej osobe Objednávateľa písomne oznámiť identifikačné údaje o osobe zodpovednej za riadne dodanie predmetu zmluvy, bankové spojenie a číslo účtu, na ktorý mu bude poukázaná platba za plnenie podľa tejto zmluvy.
Súčinnosť Objednávateľa: - zabezpečenie prístupu Dodávateľovi pre nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IIS a podmodulov na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Objednávateľa
Dodávateľovi včas poskytne súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav IIS a podmodulov, resp. riešenia incidentov; - Dodávateľ nebude v omeškani, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy 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 zmluvy.
Poskytované služby typu Hotline, Pohotovosť, Servisný zásah, Prevádzka a podpora IIS a podmodulov, Odborné služby IIS a podmodulov bude Dodávateľ preukazovať formou písomných mesačných výkazov prác vykonaných na základe nahlasovaných požiadaviek Objednávateľa.
Písomné mesačné výkazy prác budú vždy podpísané a schválené zodpovednými zamestnancami za Objednávateľa a Dodávateľa. Cena za poskytnutie týchto služieb bude stanovená a fakturovaná ako mesačný poplatok.
Dodávateľ je povinný do 5 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy predložiť objednávateľovi súhlas od výrobcu systému Registratúra Fabasoft eGov-Suite pre Slovenskú republiku na úpravy a rozšírenie existujúceho riešenia podmodulu správy registratúry na platforme Fabasoft eGov-Suite o definované služby a funkcie implementované na uvedenej platforme. Nezaslanie súhlasu podľa predchádzajúcej vety a nedodržanie požadovaných výstupov, vlastností a osobitných požiadaviek na plnenie zo strany dodávateľa sa bude považovať za porušenie zmluvy podstatným spôsobom a oprávňuje objednávateľa odstúpiť od zmluvy
Dodávateľ je povinný do 5 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy predložiť objednávateľovi súhlas od dodávateľa Integrovaného Informačného systému na úpravy a rozšírenie existujúceho podmodulu Datalan Integrovaný informačný systém o definované služby a implementované funkcie. Nezaslanie súhlasu podľa predchádzajúcej vety a nedodržanie požadovaných výstupov, vlastností a osobitných požiadaviek na plnenie zo strany dodávateľa sa bude považovať za porušenie zmluvy podstatným spôsobom a oprávňuje objednávateľa odstúpiť od zmluvy.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika

Kraj: Žilinský
Okres: Žilina
Obec: Žilina
Ulica: Komenského 48

3.2 Čas / lehota platnosti rámcovej dohody v mesiacoch:

12

3.3 Maximálne Objednávateľom požadovateľné množstvo/rozsah zmluvného plnenia rámcovej dohody:

Jednotka: j.v./mesiac

Požadované maximálne množstvo: 12,0000

3.4 Táto zmluva má charakter rámcovej dohody. Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 1.7.2019, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody bez DPH: 161 280,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody vrátane DPH: 193 536,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronického trhoviska uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.

5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vedľajšie dohody k tejto zmluve neexistujú.

5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv trhoviska.

5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 10.05.2021 11:03:01

Objednávateľ:
Žilinský samosprávny kraj
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:
DATALAN, a.s.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska