

Servisná zmluva na poskytovanie služieb údržby a rozvoja existujúceho systému pre podporu elektronickej správy registratúry

uzavretá podľa § 56 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“)
a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka (ďalej len „zmluva“)

Č. NBÚ: 06859/2017/SEP/OMTZ-017

Č. DWC Slovakia a. s.:

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ:

Názov: Národný bezpečnostný úrad
Sídlo: Budatínska 30, 851 06 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Jozef Magala, riaditeľ
Osoba oprávnená na rokovanie: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČO: 36 061 701
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK62 8180 0000 0070 0019 9517
(ďalej len „objednávateľ“)

a

1.2. Dodávateľ:

Obchodné meno: DWC Slovakia a. s.
Sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
Zápis v obch. reg.: Obch. reg. OS Ba 1., oddiel: Sa, vložka č. 4134/B
Štatutárny orgán: Ing. Peter Axamít, predseda predstavenstva
Osoby oprávnené na rokovanie:
- vo veciach zmluvných a finančných xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- vo veciach technických xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČO: 35 918 501
DIČ: 2021942307
IČ DPH: SK2021942307
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
IBAN: SK97 1100 0000 0026 2303 0272
(ďalej len „dodávateľ“)

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

1.3. Sídla strán zmluvy 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 zmluve. 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 **Servisný zásah** sa rozumie záväzok dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.
- 2.4. Službou **Držanie pohotovosti** sa rozumie pripravenosť dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch informačného systému Fabasoft v stanovenom čase.
- 2.5. 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, v mieste inštalácie systému 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.
- 2.6. **Rozvoj systému automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa** môže byť využívaný počas trvania tejto zmluvy na základe objednávok vystavených objednávateľom na konfiguráciu a sprístupnenie potrebných odborných modulov súvisiacich s rozvojom informačného systému 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 zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.

- 2.11. **Dokument manažment systém** predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu.
- 2.12. **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník dodávateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, ak nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 2.13. **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.
- 2.14. **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.
- 2.15. **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 ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 2.16. **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.
- 2.17. **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.
- 2.18. **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 užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.
- 2.19. **Incident/problém s prioritou "Nízka"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objedávateľ 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 užívať náhradným spôsobom.

- 2.20. **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 7:30 h do 16:00 h s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 2.21. Jeden **človekodeň** znamená 8 pracovných hodín.
- 2.22. Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou a rozvojom informačného systému elektronickej registratúry na platforme Fabasoft (ďalej len „služby“), a to ako služby poskytované mesačne a ako služby poskytované na základe objednávky (článok 4 tejto zmluvy) a záväzok objednávateľa za riadne dodané služby zaplatiť. V rámci plnenia tejto zmluvy budú dodávateľom poskytované služby v tomto rozsahu:
- 3.1.1. Hotline a projektová podpora,
 - 3.1.2. Servisný zásah,
 - 3.1.3. Profylaktika aplikačnej vrstvy,
 - 3.1.4. Rozvoj systému automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa.
- 3.2. **Služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. poskytuje dodávateľ mesačne (mesačný paušál)** odo dňa účinnosti tejto zmluvy po celú dobu jej platnosti. Ak by došlo ku skončeniu zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia zmluvy).
- 3.3. **Služby podľa bodu 3.1.4. 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 zmluvy poskytovať objednávateľovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v zmluve. Objednávka bude obsahovať najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby/plnenia, meno, podpis oprávnenej osoby objednávateľa, dátum vystavenia objednávky.
- 3.4. Služby podľa bodu 3.1. (body 3.1.1. až 3.1.4.) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa podľa bodu 14.1. tejto zmluvy.

4. ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

- 4.1. Dodávateľ
- 4.1.1. zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
 - 4.1.2. príjem a evidenciu všetkých otázok, požiadaviek a chýb od objednávateľa resp. jeho oprávnených osôb,
 - 4.1.3. identifikáciu a riešenie prijatých otázok, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení resp. poučení,
 - 4.1.4. sa zaväzuje všetky služby podľa tejto zmluvy poskytovať počas času bežnej prevádzky.
- 4.2. **Hotline a projektová podpora (bod 3.1.1.)**

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

4.3. Servisný zásah (bod 3.1.2.)

Rozsah činností	- dodávateľ poskytne riešenie v prípade kritických/normálnych/nízkyh incidentoch/problémoch v stanovenom čase, - o výsledku servisného zásahu bude dodávateľ informovať objednávateľa bezodkladne, - lehota na začatie riešenia incidentu/problému začína plynúť počas času bežnej prevádzky; vzhľadom na absenciu vzdialeného prístupu pri riešení incidentov/problémov, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a doba trvalého vyriešenia incidentu/problému sa začíta počítať až od momentu pridelenia fyzických prístupov pre konzultantov dodávateľa do IS objednávateľa v sídle objednávateľa, zároveň sa dodávateľ zaväzuje dostaviť sa do sídla objednávateľa k riešeniu incidentov/problémov bezodkladne od jeho nahlásenia v čase bežnej prevádzky, - posúdenie incidentu/problému na kritický/normálny/nízky je v kompetencii objednávateľa, - aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením incidentu/problému sa rozumie aj zníženie úrovne incidentu/problému, t. j. z kritického na normálny/nízky; toto však nezaväzuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť incident/problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne incidentu/problému.
------------------------	---

4.4. Kategórie incidentov/problémov

Kategória	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	4 h
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 h
	Doba trvalého vyriešenia	32 h
Normálna	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	8 h
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 h
	Doba trvalého vyriešenia	80 h
Nízka	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	32 h

	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 h
	Doba trvalého vyriešenia	160 h

4.5. Incidenty/problémy nahlasuje objednávateľ písomne prostredníctvom Servis Desku alebo e-mailom na adresu podpora@dwcslovakia.sk. Objednávateľ môže problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na Dobu odozvy na incident začína plynúť v čase bežnej prevádzky. Lehota na vyriešenie incidentu sa počíta iba v rámci pracovných hodín.

4.6. Nahlasovaný incident/problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- 4.6.1. podrobný popis,
- 4.6.2. printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu),
- 4.6.3. typ prostredia (prevádzkové, testovacie),
- 4.6.4. identifikáciu používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila.

4.7. Správa incidentov a problémov obsahuje:

4.7.1. Klasifikáciu, ktorej výstupom je

- 4.7.1.1. odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby,
- 4.7.1.2. návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- 4.7.1.3. odsúhlasenie kategórie,
- 4.7.1.4. návrh na preklasifikovanie kategórie,
- 4.7.1.5. odsúhlasenie Priority,
- 4.7.1.6. návrh na preklasifikovanie Priority.

4.7.2. Analýzu (preskúvanie a diagnostika v sídle objednávateľa), ktorej výstupom je

- 4.7.2.1. hĺbková analýza incidentu/problému,
- 4.7.2.2. návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov,
- 4.7.2.3. kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- 4.7.2.4. návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- 4.7.2.5. potreba zásahu – prístupu dodávateľa do IS objednávateľa,
- 4.7.2.6. rozsah požadovanej súčinnosti od objednávateľa.

4.7.3. Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS, ktorej výstupom je

- 4.7.3.1. vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- 4.7.3.2. obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test.

4.7.4. Uzavretie, ktorého výstupom je

- 4.7.4.1. akceptácia objednávateľa,
- 4.7.4.2. zápis o ukončení podpísaný kontaktnou osobou objednávateľa,
- 4.7.4.3. zápis o ukončení v call centre dodávateľa.

4.8. Okrem súčinnosti podľa článku 5. tejto zmluvy objednávateľ poskytne dodávateľovi na účely plnenia tejto zmluvy primeranú, účelnú, potrebnú a požadovanú súčinnosť, ktorú tvorí najmä:

- 4.8.1. backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- 4.8.2. management dátového úložiska databázy,
- 4.8.3. riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť objednávateľa,
- 4.8.4. riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
- 4.8.5. prevádzka HW,
- 4.8.6. prevádzka a inštalácia aktualizácií a patchov štandardného systémového software, SQL DB,
- 4.8.7. prevádzku sieťovej infraštruktúry.

4.9. Dodávateľ musí vykonať činnosti klasifikácia (bod 4.7.1.) a analýza (bod 4.7.2.) prostredníctvom svojho Hotline a výstupy poskytnúť objednávateľovi v dohodnutom čase Doby odozvy.

- 4.10. Ak nahlásený incident/problém má za následok znemožnenie prevádzky IS (kategória KRITICKÁ), je dodávateľ povinný, po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami objednávateľa, súbežne s riešením incidentu/problému, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené činnosti objednávateľa.
- 4.11. Ak pri akceptácii konečného vyriešenia incidentu/problému dôjde objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby objednávateľom založené nové incidenty/problémy.
- 4.12. Novovzniknuté incidenty/problémy budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.
- 4.13. Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia incidentu/problému dodávateľom do akceptovania/ neakceptovania, resp. nahlásenia chýb, alebo súvisiacich nových incidentov/problémov objednávateľom sa do času riešenia incidentu/problému dodávateľom nezapočítava.
- 4.14. 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 zo strany objednávateľa v zmysle bodu 4.8.

4.15. Profylaktika aplikačnej vrstvy (3.1.3.)

Rozsah činností	- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného 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.
------------------------	--

4.16. Podpora pri plánovaných odstávkach IS

- 4.16.1. Všetky činnosti budú vykonávané v čase bežnej prevádzky, ak sa nedohodne inak. Dodávateľ môže činnosti vykonávať iba v mieste inštalácie IS a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby alebo môže využiť nástroje objednávateľa; v tomto prípade dodá zoznam potrebných nastavení na adekvátne vyhodnocovanie parametrov.
- 4.16.2. 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 v čase, na ktorom sa objednávateľ a dodávateľ vzájomne dohodnú.

4.16.3. V prípade plánovanej technologickej odstávky bude profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom objednávateľom.

4.16.4. Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting/Hodnotenie.

4.17. Ak sa strany zmluvy nedohodnú na činnostiach zmenového procesu alebo na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, eskalujú to na oprávnené osoby oboch strán zmluvy, ktoré sú uvedené s článku 1. tejto zmluvy.

4.18. **Rozvoj systému automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa (bod 3.1.4.)**

Rozsah činnosti	- 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 o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov 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 rutinej 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 objednávateľa a s tým súvisiaci adresár príslušníkov/zamestnancov a ich služobné/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 zachovávajú 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 automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft sa rozumie analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému; - ďalej pod rozvojom automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft 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 u objednávateľa s podporou spracovania všetkých potrebných činností s cestovnými príkazmi pred uskutočnením služobnej/pracovnej cesty, ako aj po jej ukončení, - rozvoj vedúci k elektronickej evidencii, tvorbe a spracovaniu žiadaniek o služobné motorové vozidlo s podporou procesného riadenia organizácie, uľahčuje a sprehľadňuje manipuláciu s takýto žiadankami, - implementácia procesov pre komplexnú evidenciu, tvorba a procesné spracovanie žiadostí o dovolenku so zohľadnením hierarchického organizačného členenia a schvaľovacích postupov u objednávateľa, - implementácia komunikačného rozhrania na ústredný portál verejnej správy, - implementácia procesov zaručenej konverzie alebo rovnopisu elektronického úradného dokumentu, ktorý nie je možné doručiť elektronicky a takto konvertovaný dokument doručiť v papierovej podobe a opačne, - ďalej pod rozvojom automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft sa rozumie služby poučenia užívateľov aplikácii na platforme Fabasoft a administrátorov platformy Fabasoft, rozšírenie počtu licencií a aktualizácii licencií platformy Fabasoft, - pod rozvojom automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft sa rozumie aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu platformy Fabasoft, - služba Rozvoj automatizovanej správy registratúry na platforme Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa bude realizovaná na základe objednávok so strany objednávateľa; objednávka bude prílohou faktúry.
--	---

- 4.19.1. Na špecifikáciu a kategorizáciu požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu" (Príloha č. 3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky).
- 4.19.2. K jednotlivým požiadavkám na zmenu vyjadruje dodávateľ svoje stanovisko doplnením formulára o nahlásení problému/požiadavky (viď Príloha č. 3) a jeho zaslaním príslušnej oprávnenej osobe objednávateľa v dobe odozvy pre túto službu. Rozsah potrebnej práce uvedie dodávateľ vo formulári (viď Príloha č. 3). V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené, ak dôjde k predmetnej realizácii požiadavky na zmenu.
- 4.19.3. K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní Formulára o nahlásení problému/požiadavky (Prílohy č. 3) zo strany objednávateľa určenými oprávnenými osobami objednávateľa pre službu, ktoré sú dodávateľovi nahlásené (bod 3.4.). Ak 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:
 - 4.19.3.1. zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí dodávateľa,
 - 4.19.3.2. príprava migračných skriptov, ak sú potrebné,
 - 4.19.3.3. výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí dodávateľa,
 - 4.19.3.4. zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí objednávateľa,
 - 4.19.3.5. podpora pri výkone funkčného a akceptačného testu u objednávateľa,
 - 4.19.3.6. zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
 - 4.19.3.7. notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
 - 4.19.3.8. výkon dátovej migrácie (podľa potreby).
- 4.19.4. Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie objednávateľa.
- 4.19.5. Zapracovania – nasadenie požiadavky na zmenu bude objednávateľom po vykonaní akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára (Prílohy č. 3). Akceptáciu objednávateľ vykonáva na vlastnom testovacom prostredí po nasadení požiadavky na zmenu dodávateľom.
- 4.19.6. Ak si to zmeny v informačnom 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.
- 4.19.7. V prípade rozsiahlejších zmien v informačnom systéme zabezpečí dodávateľ požadované poučenia pre objednávateľa v rozsahu minimálne 2 pracovníkov objednávateľa.
- 4.19.8. Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávateľovi prostredníctvom Formulára o nahlásení problému/požiadavky (Príloha č. 3).

5. SÚČINNOSŤ

- 5.1. Objedávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - 5.1.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo rozvoj systému automatizovanej správy registratúry,
 - 5.1.2. umožní dodávateľovi monitoring systému automatizovanej správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
 - 5.1.3. zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry,

- 5.1.4. zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
 - 5.1.5. zaväzuje sa dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov/problémov.
- 5.2. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený z toho dôvodu, že mu objednávateľ, z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas, neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry.
 - 5.3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.
 - 5.4. Súčinnosťou podľa článku 5. tejto zmluvy nie je dotknutá súčinnosť podľa iných bodov tejto zmluvy, najmä podľa bodu 4.8. tejto zmluvy.

6. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

- 6.1. Služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy sú riadne prebraté podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách (Príloha č. 2).
- 6.2. Služby podľa bodu 3.1.4. tejto zmluvy sú riadne prebraté akcetačno-preberacími protokolmi ku dňu ich dodania.

7. CENA

- 7.1. Celková cena za poskytovanie služieb/plnení podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou strán zmluvy v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške **49 500,00 EUR bez DPH**, t. j. **59 400,00 EUR s DPH**. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb/plnení podľa tejto zmluvy. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy.
- 7.2. Cena za mesačný paušál (služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy) je **1 750,00 EUR bez DPH**, t. j. **2 100,00 EUR s DPH**.

8. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne vcelku 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 na základe objednávky budú uhradené v súlade s príslušnou objednávkou na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude akceptačno-preberací protokol podpísaný oboma stranami zmluvy. 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 v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí vyznačiť dôvod vrátenia. Dodávateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti 30 dní plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

9. ZÁRUKA

- 9.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 9.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto zmluvy a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou, a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve IS mali požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť, a to minimálne po dobu dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS ASR 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 zmluvy.
- 9.3. Záručná doba na každú službu je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Ak sa počas používania IS ASR na platforme Fabasoft zistí, že funkcionálnosť a/alebo kvalita poskytnutej služby nie je v súlade s touto zmluvou z dôvodov na strane dodávateľa, dodávateľ sa zaväzuje takýto nesúlad bezodkladne odstrániť na svoje náklady.
- 9.4. **Obmedzenie záruky** – dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom IS ASR na platforme Fabasoft spôsobených neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak dodávateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy alebo iné všeobecne záväzné predpisy.

10. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 10.1. Dodávateľ vyhlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto zmluvy sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv, a to v zmysle ustanovení Autorského zákona. Dodávateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve zaručuje, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným dodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa:
- 10.1.1. má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a /alebo
 - 10.1.2. 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. Ak sa akékoľvek tvrdenie dodávateľa uvedené v bode 10.1. ukáže byť 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 touto zmluvou zaväzuje sa dodávateľ:

- 10.2.1. bezodkladne obstaráť 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,
 - 10.2.2. 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 sume bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 10.3. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
- 10.4. Ak v rámci poskytovania služby podľa tejto zmluvy 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 zmluvy 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 svojej organizačnej štruktúry, a to na počítačových systémoch k tomu určených.
- 10.5. Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.
- 10.6. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami Autorského zákona.
- 10.7. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

11. POVINNOSTI STRÁN ZMLUVY

- 11.1. Dodávateľ je povinný
- 11.1.1. dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
 - 11.1.2. dodať inštaláciu príručku a spôsob a rozsah zálohovania,
 - 11.1.3. zapracovávať všetky zmeny do dodaného IS ASR na platforme Fabasoft v dohodnutých časových termínoch; ak to nie je stanovené, dodávateľ bude bezodkladne informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
 - 11.1.4. 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 existujúceho HW alebo SW licencií tretích strán, predloží návrh objednávateľovi na schválenie,

- 11.1.5. zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané dodávateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe tejto zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto zmluvou; tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy a dodávateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby; na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje,
 - 11.1.6. 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 osôb, ak im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade s touto zmluvou,
 - 11.1.7. telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy; formou písomne sa rozumie aj e-mail,
 - 11.1.8. plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy,
 - 11.1.9. informovať objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy,
 - 11.1.10. na základe žiadosti objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia,
 - 11.1.11. zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 11.1.11.1. 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,
 - 11.1.11.2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s objednávateľom,
 - 11.1.12. sledovať legislatívne zmeny a tieto zapracovať do IS.
- 11.2. Objávateľ je povinný:
- 11.2.1. zabezpečiť vstup zamestnancov dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa, a to v rámci času bežnej prevádzky v prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku IS a ani ostatných systémov objednávateľa,
 - 11.2.2. 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 zmluvy a IS,
 - 11.2.3. zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle tejto zmluvy,
 - 11.2.4. všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou dodávateľovi; formou písomne sa rozumie aj e-mail,
 - 11.2.5. na základe žiadosti dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
 - 11.2.6. zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 11.2.6.1. 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,
 - 11.2.6.2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.
- 11.3. Strany zmluvy sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnej 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 strán zmluvy utajené a táto strana zmluvy ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

12. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 12.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania zmluvy, ak 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. Záväzok mlčanlivosti dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti zmluvy.
- 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 zmluvy. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto bodu zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej osoby bez obmedzenia s jej nakladaním v rámci zmluvy alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona 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 najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zákona 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 orgánu verejnej moci. Dodávateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto zmluvy, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa bodu 12.1. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi stranami zmluvy o dôvernosti informácií.

13. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 13.1. Dodávateľ zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služby v zmysle tejto zmluvy, 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. V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty/problémy v lehotách v zmysle tejto zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
- 13.3.1. pri kritickom incidente/probléme v sume 2 000,00 eur za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (Príloha č. 1),
 - 13.3.2. pri normálnom incidente/probléme v sume 500,00 eur za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (Príloha č. 1),

- 13.3.3. pri nízkom incidente/probléme v sume 200,00 eur za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (Príloha č. 1).
- 13.4. Zaplatenie zmluvnej pokuty dodávateľom nebude mať vplyv na právo objednávateľa na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností dodávateľa prekračujúcej zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 13.5. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej strane zmluvy na základe faktúry vystavenej dotknutou stranou zmluvy, ak sa nedohodnú strany zmluvy písomne inak.
- 13.6. Žiadna zo strán zmluvy nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

14. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 14.1. V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená konať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je:
- 14.1.1. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx – aplikačný správca (vo veciach technických), tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- 14.1.2. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx – aplikačný správca (vo veciach technických), tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- 14.1.3. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx – aplikačný správca (vo veciach technických), tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
- 14.1.4. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (vo veciach administratívnych), tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
- 14.2. Ak dôjde k zmene oprávnených osôb podľa bodu 14.1., objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu e-mailom na adresu podpora@dwcslovakia.sk v lehote troch (3) kalendárnych dní. Zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi.
- 14.3. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.
- 14.4. Dodávateľ nesmie predmet plnenia podľa tejto zmluvy ako celok odovzdať na vykonanie inému subjektu. Časť predmetu plnenia podľa tejto zmluvy môže dodávateľ s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa odovzdať na vykonanie svojmu subdodávateľovi.

15. TRVANIE ZMLUVY

- 15.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na dvanásť (12) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu uvedeného v bode 7.1. tejto zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 15.2. Táto zmluva môže zaniknúť pred uplynutím lehoty podľa bodu 15.1.:
- 15.2.1. písomnou dohodou podpísanou obidvoma stranami zmluvy,
- 15.2.2. písomnou výpoveďou,
- 15.2.3. odstúpením od zmluvy.
- 15.3. Strany zmluvy sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom

bola výpoveď doručená druhej strane zmluvy. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplatenia ceny resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté objednávatelom do uplynutia výpovednej doby.

- 15.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak objednávatel' bezdôvodne i napriek písomnému upozorneniu dodávateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto zmluvy.
- 15.5. Objednávatel' je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ opakovanie t. j. minimálne 2x nedodrží lehoty uvedené v bode 4. tejto zmluvy.
- 15.6. Objednávatel' aj dodávateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od zmluvy, ak druhá strana zmluvy nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou stranou zmluvy.
- 15.7. Odstúpením od zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané a prevzaté, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
- 15.8. Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej strane zmluvy, týmto dňom zmluva zaniká.

16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1. Strany zmluvy sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 16.2. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá zmluva strácala platnosť. V takomto prípade sa strany zmluvy dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve strany zmluvy.
- 16.3. V prípade nezhôd sa strany zmluvy zaväzujú riešiť spor spoločným konsenzom. Ak sa strany zmluvy nedohodnú, je oprávnená ktorákoľvek z nich podať návrh na vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.
- 16.4. Ustanovenia tejto zmluvy je možné meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných oboma stranami zmluvy.
- 16.5. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo strán zmluvy obdrží jeden rovnopis.
- 16.6. Strany zmluvy vyhlasujú, že zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpisujú.
- 16.7. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch strán zmluvy a účinnosť dňom 01.01.2018.
- 16.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - 16.8.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia ceny,
 - 16.8.2. Príloha č. 2 – Výkaz prác a nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac,

16.8.3. Príloha č. 3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky.

Dátum:

Dátum:

Za objednávateľa:

Za dodávateľa:

.....
Ing. Jozef Magala
riaditeľ

.....
Ing. Peter Axamít
predseda predstavenstva

Príloha č. 1 – Špecifikácia ceny

č.	Názov položky		Rozsah služieb počas trvania zmluvy	Jednotková cena bez DPH (€/m.j.)	Cena na celé trvanie zmluvy bez DPH
1.1	Hotline a projektová podpora	Mesačný paušál	3,5 MD*12 mesiacov (28 človekohodín * 12 mesiacov)	500 €/MD 1 750 €*12 mesiacov	21 000 €
1.2	Servisný zásah				
1.3	Profylaktika aplikačnej vrstvy				
1.4	Rozvoj ASR systému na platforme Fabasoft	Podľa požiadavky zákazníka	57 MD (456 človekohodín)	500 €/MD	28 500 €

Jednotkové ceny služieb za 1 človekohodinu nad rámec bodu 1.4:

Pozícia špecialistu	J.c. v € bez DPH/človekohodina
a) Projektový manažér	62,50 €
b) Analytik, návrh riešenia, technický konzultant	62,50 €
c) Programátor, vývojár	62,50 €
d) Školiteľ, tester	62,50 €

Príloha č.2 – Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac

Príloha k faktúre:

Zákazník:

Národný bezpečnostný úrad
Budatínska 30, 851 06 Bratislava

Dodávateľ:

DWC Slovakia a.s.
Mlynské Nivy 71, Bratislava

Obdobie:

xy/201x

Projekt:

Support

Dátum	Odpracované (hod.)	Faktúrovateľné (hod.)	Vykonal	Požiadavka od	Číslo hlásenia	Činnosť	Typ

Spolu			
--------------	--	--	--

Predplatené hodiny

Celkom na fakturáciu			
-----------------------------	--	--	--

Odovzdal (meno, podpis):

Prevzal (meno, podpis):

Dátum: xy.xy.201x

Príloha č.3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky

Formulár o nahlásení problému/požiadavky			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			