

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽBY ŠTANDARDNEJ PODPORY A ÚDRŽBY SOFTVÉROVÝCH
KOMPONENTOV ZABEZPEČUJÚCICH PREVÁDZKU IT SYSTÉMOV**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene
a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

OBJEDNÁVATEL:

Názov: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava
Zastúpený: Mgr. Tomáš Oparty, štátny tajomník Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, na
základe plnej moci Č.p.: SL-OPS-2022/001312-070 zo dňa 05.05.2022
IČO: 00 151 866
Bankové spojenie:
Číslo účtu:
IBAN:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEL:

Obchodné meno: Soimco a. s.
Sídlo: Galvaniho 12, 821 04 Bratislava
IČO: 44 367 465,
DIČ: 2022672003,
IČ DPH: SK 2022672003
Štatutárny organ: Ing. Richard Beňo, predseda predstavenstva
Osoba/y podpisujúca/e
zmluvu: Ing. Richard Beňo, predseda predstavenstva
Bankové spojenie:
IBAN:
Zápis: Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel Sa, vložka 5468/B
Kontaktná osoba
v realizačných veciach: Mgr. Katarína Slezáková
Telefón:
E-mail: katarina.slezakova@soimco.sk

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“.

Zmluva o poskytnutí služieb štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku
IT systémov Objednávateľa.

1. Úvodné ustanovenia a účel zmluvy

- 1.1 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania (ďalej len „Verejné obstarávanie“) bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. 122/2022 dňa 25.05.2022 pod značkou 27576 – MSS.
- 1.2 Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky podľa článku 3. a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
- 1.3 Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení zmien a doplnkov, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto zmluvu o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty (ďalej len „Zmluva“ alebo skráteno aj „SLA“), za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu/podpory, služieb prevádzkovej podpory a údržby a služieb pre úpravy systémov pre softvérové produkty pre vybrané prevádzkované systémy potrebné na zabezpečenie prevádzky informačných systémov objednávateľa

2 Definície a pojmy

- 2.1 **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom:** technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku informačných systémov (IS) a SW komponentov, ktoré sú predmetom Zmluvy, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA.
- 2.2 **Človekoden:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 **pracovných** hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
- 2.3 **SW komponent:** Ide o samostatnú časť informačného systému podporovaných oblastí uvedených v Prílohe č. 1, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov podľa Prílohy č.1.
- 2.4 **SW modul:** Ide o samostatnú časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
- 2.5 **Doba neutralizácie problému** alebo aj **Doba odstránenia problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie prevádzky IT systémov, resp. obnovenie fungovania základných činností SW komponentov, častí IS alebo SW komponentu IS ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom, čas následného riešenia príčiny problému a čas, keď je problém eskalovaný na výrobcu SW komponentu v rámci výrobcu podmienok pozáručného autorizovaného servisu.
- 2.6 **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionality je uvedená v Prílohe č. 5 tejto SLA.

Zmluva o poskytnutí služieb štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa.

- 2.7 **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu informačných systémov podporovaných oblastí podľa tejto Zmluvy, uvedených v prílohe č. 1.
- 2.8 **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér.
- 2.9 **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka informačných systémov podporovaných oblastí a SW komponentov. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
- 2.10 **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa, na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS SW komponentov tretích osôb alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 2.11 **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov tretích osôb, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.
- 2.12 **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
- 2.13 **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
- 2.14 **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
- 2.15 **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- 2.16 **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 5 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky, zadáný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.
- 2.17 **SLA alebo Zmluva:** táto zmluva o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby SW komponentov a SW modulov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa pre oblasť service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty.
- 2.18 **Služby štandardnej podpory a údržby:** sú predovšetkým služby pozáručného autorizovaného servisu/podpory SW komponentov v rámci oblastí: service, security, infrastructure management, API management a integračné komponenty, prevádzkovaných Objednávateľom, služby prevádzkových činností a technickej podpory, odstraňovanie pozáručných a mimozáručných väd – oprava na základe hlásených incidentov a osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností informačných systémov. Bližšia špecifikácia služieb prevádzkovej podpory a údržby, ktorá je poskytovaná v rámci tejto SLA je uvedená v čl. III bod 1 a Prílohe č. 1 tejto SLA.
- 2.19 **Údržba SW komponentov 3. strán (maintenance):** pod pojmom Údržba SW komponentov 3. strán (maintenance) sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v SW komponentoch tretích osôb a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Zoznam SW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA.

3 Predmet SLA

3.1 **Predmetom tejto SLA je záväzok Poskytovateľa** za podmienok uvedených v tejto SLA poskytovať Objednávateľovi riadne a včas nasledovné Služby štandardnej podpory a údržby:

- a) Pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov v priestoroch Objednávateľa a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Pozáručný autorizovaný servis**“).
- b) Prevádzkových činností, ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby prevádzkovej podpory a údržby**“).
- c) Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT (ďalej len „**Služby úpravy systémov**“), ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná (ďalej len „Služby štandardnej podpory a údržby“).

3.2 V rámci služieb Pozáručného autorizovaného servisu podľa čl. III bod 3.1 písm. a) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť autorizovanú technickú podporu SW komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa v oblasti service management, infrastructure management, security management, API management, project portfolio management a integračné SW komponenty, prevádzkovaných v priestoroch Objednávateľa, ich následnú diagnostiku, opravu, odstraňovanie porúch a uvedenie nefunkčného SW komponentu/modulu do prevádzky, podľa špecifikácií výrobcu konkrétneho SW. Zoznam SW komponentov, pre ktoré Objednávateľ požaduje dodanie Pozáručného autorizovaného servisu/podpory a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch vrátane definovanej SLA je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA.

3.3 V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál podľa čl. III bod 1 písm. b) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať služby najmä v nasledovných oblastiach:

3.3.1 Oblasť správy incident a problem management

3.3.2 Oblasť systémovej podpora a patchovanie

3.3.3 Oblasť Profylaktika

Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 2 Prílohy č.1 tejto SLA.

3.4 V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrtročný paušál podľa čl. III bod 1 písm. b) tejto sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Prevádzkové činnosti najmä v nasledovných oblastiach:

3.4.1 Oblasť implementácie úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT

3.4.2 Oblasť dátové operácie a opravné zásahy

3.4.3 Analýzy, konzultácie a školenia

Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 2 Prílohy č. 1 tejto SLA.

3.5 V rámci Služieb úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT podľa čl. III bod 1 písm. c) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať nasledovné služby, ktorých detailná špecifikácia a rozsah poskytovaných služieb je uvedený v časti 2 Prílohy č. 1 tejto SLA

3.5.1. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

3.6 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnuté Služby štandardnej podpory a údržby podľa bodu 3.1 tohto článku Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa článku 5 tejto Zmluvy.

4 Miesto plnenia a čas plnenia

- 4.1 Miestom plnenia tejto Zmluvy sú prevádzky Objednávateľa, ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom plnenia tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred oznámené a určené Objednávateľom.
- 4.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ poskytuje Služby štandardnej podpory a údržby v časoch určených pre každý jednotlivý typ Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle čl. III bod 1 tejto SLA, ktoré sú uvedené a detailne špecifikované v časti 3 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.4 Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby štandardnej podpory a údržby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.

5 Cena za Služby štandardnej podpory a údržby a platobné podmienky

- 5.1 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR (ďalej len „Cena“).
- 5.2 Cena Služieb štandardnej podpory a údržby je určená podľa rozsahu SW komponentov tvoriacich jednotlivé podporované oblasti prevádzky IT systémov v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu resp. zmene nasadením nových SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, bude dopad na rozsah poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán. Zmenu Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvy je možné vykonať len na základe písomného a očíslovaného dodatku k tejto Zmluve.
- 5.3 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby nasledovne:

5.3.1 Cena za Pozáručný autorizovaný servis

- 5.3.1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Pozáručného autorizovaného servisu bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na celý rok (12 mesiacov) vo forme ročnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 5.3.1.2 Faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do dvoch týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre vylúčenie pochybností, v prípade doručenia faktúry po termíne dohodnutom v prvej vete tohto bodu Zmluvy, zostáva zachovaná tridsaťdňová splatnosť faktúry.
- 5.3.1.3 Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis. Lehota splatnosti faktúry/faktúr podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.

5.3.2 Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál

- 5.3.2.1 Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať mesačne vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 5.3.2.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory poskytované a prevzaté oprávnenou osobou Objednávateľa. Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.

5.3.3 Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál

- 5.3.3.1 Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať vo forme štvrťročnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 5.3.3.2 Maximálne počty človekodní poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby určené v Prílohe č. 2 tejto SLA možno pri ich nevyužití v danom štvrťroku použiť na plnenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby v nasledujúcich štvrťrokoch a to maximálne do konca daného kalendárneho roka. Pri ich nevyužití v danom kalendárnom roku sa tieto počty človekodní do ďalšieho roka nepresúvajú.
- 5.3.3.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby podľa tohto článku Zmluvy vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho štvrťroka, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory a údržby poskytované a prevzaté oprávnenou osobou Objednávateľa. Lehota splatnosti faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.

5.3.4 Služby úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT

- 5.3.4.1 Cena za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT bude určená na základe samostatnej požiadavky Objednávateľa, ktorá bude zvlášť posúdená a nacenená. Na určenie ceny bude použitá jednotková sadzba ceny za 1 človekoden, tak ako je uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- 5.3.4.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT iba na základe samostatnej písomnej objednávky a po riadnom prevzatí a akceptácii zrealizovaných služieb zodpovednou osobou Objednávateľa.
- 5.3.4.3 Objednávateľ bude uhrádzať vystavenú faktúru vrátane príslušnej DPH, podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3.5 Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach

- 5.3.5.1 Cena za Služby štandardnej podpory a údržby je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
- 5.3.5.2 Cena za Služby štandardnej podpory a údržby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb štandardnej

podpory a údržby podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.

- 5.3.5.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
- 5.3.5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak. Prílohou faktúry s výnimkou faktúr vystavovaných v súlade s bodom 5.3.1 tejto SLA budú podpísané Pracovné výkazy o vykonaných službách, resp. iné potvrdenia o akceptovaní plnenia podľa tejto SLA.
- 5.3.5.5 Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vrátane DPH z účtu Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 5.3.5.6 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 5.3.5.7 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dorúčením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

6 Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek

6.1 Oprávnená osoba resp. poverený pracovník Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:

- telefonicky prostredníctvom call centra na t.č. **+421 2 3300 4237**
- v systéme HelpDesk na adrese **www.soimco.sk/helpdesk** alebo
- e-mailom na adresu: **helpdeskMV@soimco.sk** podľa Prílohy č. 5 tejto SLA.

Uskutočniť takéto hlásenie, t.j. Problém/Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba, resp. ňou poverený pracovník Objednávateľa v súlade s touto SLA. V prípade hlásenia e-mailom, alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky/Problému.

6.2 Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobe neutralizácie problému podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba neutralizácie problému.

- 6.3 Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
- 6.4 Po vykonaní Služieb štandardnej podpory a údržby (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme HelpDesk.
- 6.5 Všetky vyriešené Požiadavky resp. Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej Požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky/Problému najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 3 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.

7 Uzatváranie Požiadaviek a Problémov

- 7.1 Obidve strany považujú Problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:
- 7.1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk,
- 7.1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
- a) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - b) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
 - c) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku,
 - d) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii IS,
 - e) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA.

8 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 8.1 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb štandardnej podpory a údržby.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba štandardnej podpory a údržby resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej Prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.

- 8.3 Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých SW komponentov/modulov použije postup, ktorý je pre tento účel odporučený, resp. certifikovaný výrobcom predmetného SW.
- 8.4 Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby v prípade, ak Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na poskytované Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby neutralizácie problému) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb štandardnej podpory a údržby.
- 8.5 Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
- 8.6 Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi za poskytnuté služby v rámci bodu 3.4 tejto Zmluvy štvrťročne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 8.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkčnosť nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
- 8.8 Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto SLA alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to iba na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
- 8.9 Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto SLA subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto SLA, tvorí ich zoznam Prílohu č. 8 tejto SLA. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 8 tejto SLA, a to bezodkladne.
- 8.10 Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 8.11 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“).
- 8.12 Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 8.13 Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
- 8.14 V prípade ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto SLA alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto SLA, je Objednávateľ

oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.

9 Práva a povinnosti Objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto SLA. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
- 9.2 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
- a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby štandardného servisu a údržby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa.
- 9.3 Objednávateľ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
- 9.4 Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

10 Sankcie

- 10.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením služieb podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania od uplynutia Doby neutralizácie
- 10.1.1 zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o služby hradené paušálnym mesačným poplatkom, maximálne však do výšky mesačného paušálneho poplatku ;
 - 10.1.2 zmluvnú pokutu 0,05% z Ceny Služieb štandardnej podpory a údržby, ak ide o služby hradené štvrťročným alebo ročným paušálnym poplatkom bez DPH,.
- 10.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
- 10.3 Zaplatením zmluvnej pokuty/zmluvných pokút Poskytovateľom Objednávateľovi nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty/zmluvných pokút a vznikla v priamej príčinnej súvislosti s porušovanou zmluvnou povinnosťou, za ktorú sa ukladá zmluvná pokuta.

11 Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu

- 11.1 Poskytovateľ zodpovedá počas celej doby trvania tejto Zmluvy za to, že Služby štandardnej podpory a údržby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto SLA alebo uvedené v požiadavke, hlásení alebo zadaní Objednávateľa. Služby štandardnej podpory a údržby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
- 11.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb štandardnej podpory a údržby, najmä ak predmetné služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov SLA a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb štandardnej podpory a údržby Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín

Zmluva o poskytnutí služieb štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa.

odstránenia väd poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia väd s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady služieb.

- 11.3 V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
- a) odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnené voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - b) požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
 - c) odstúpiť od zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto SLA
- 11.4 Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.
- 11.5 Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
- 11.6 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 11.7 V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.

12 Užívacie, vlastnícke a autorské práva

- 12.1 Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení (ďalej len „Autorský zákon“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas (licenciu) na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona. Licencia podľa tohto bodu Zmluvy sa udeľuje bezodplatne.
- 12.2 Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v § 87 až § 89 Autorského zákona. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela (licencie) je bezodplatné.
- 12.3 Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto SW šírený.

13 Ochrana osobných údajov

- 13.1 Zmluvne strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb.
- 13.2 Objednávateľ vyhlasuje, že osobné údaje spracúvane v rámci SW komponentov a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

- 13.3 Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené Zákomom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
- 13.4 Poskytovateľ je povinný chrániť osobne údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platne právne predpisy neustanovujú inak.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 13.6 Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom, podľa tohto článku Zmluvy.

14 Spôsoby ukončenia SLA

- 14.1 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
- a) Poskytovateľ koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
 - b) Poskytovateľ opakovane dodá Objednávateľovi Služby štandardnej podpory a údržby s vadami; pričom za opakované dodanie sa považuje dodanie trikrát.
- 14.2 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak:
- a) proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
 - b) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
 - c) Poskytovateľ nebol v čase jej uzavretia zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo bol z tohto registra vymazaný,
 - d) v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie predávajúceho pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní,
 - e) došlo k splneniu zákonných dôvodov na odstúpenie od Dohody (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní).
- 14.3 Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní a dlžnú čiastku Objednávateľ neuhradí ani v primeranej dodatočnej lehote, nie kratšej ako tridsať (30) kalendárnych dní, poskytnutej mu Poskytovateľom v písomnej výzve.
- 14.4 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
- 14.5 Túto Zmluvu môže každá zo Zmluvných strán písomne vypovedať bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.6 Odstúpenie od SLA sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy Zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia poskytnuté Objednávateľovi pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a Objednávateľ je povinný ich uspokojiť.

- 14.7 Túto Zmluvu môžu Zmluvné strany ukončiť aj na základe písomnej Dohody, v ktorej uvedú deň skončenia Zmluvy a spôsob vysporiadania záväzkov zo Zmluvy.

15 Záverečné ustanovenia

- 15.1 Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 15.2 tohto článku SLA.
- 15.2 Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
- 15.3 Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 15.4 Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 15.5 Táto SLA je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
- 15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
- a) Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
 - b) Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet
 - c) Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb,
 - d) Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
 - e) Príloha č. 5: Systém HelpDesk,
 - f) Príloha č. 6: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - g) Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
 - h) Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov.
- 15.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V, dňa.....

V Bratislave, dňa.....

.....
Mgr. Tomáš Oparty
Štátny tajomník MV SR

.....
Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva
Soimco a. s.

Predmetom zákazky, „**Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty**“, zabezpečenie poskytovania pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov verejného obstarávateľa. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

Verejný obstarávateľ zabezpečuje podporu prevádzky IT prostredníctvom viacerých SW aplikácií od SW výrobcu, spoločnosti CA Technologies. Na zabezpečenie ich bezproblémového chodu je potrebné obstaráť služby podpory a údržby, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí vysoká úroveň systémov prevádzky IT, ich spoľahlivosť a tiež aktuálnosť. Cieľom je dosiahnuť vyššiu spoľahlivosť, bezpečnosť a kvalitu implementovaných SW aplikácií SW výrobcu CA Technologies, ale aj trvalé zvyšovanie efektivity investícií vkladanych do predmetných aplikácií.

Popis informačných systémov a súvisiacich softvérových komponentov, na ktoré sa bude podpora vzťahovať :

Podpora a údržba bude poskytovateľom poskytovaná pre softvérové aplikácie výrobcu CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa v oblastiach:

- Service Management,
- Infrastructure Management
- Security Management.
- API Management
- Project & Portfolio Management
- Príslušné integračné komponenty

Podpora sa bude vzťahovať na všetky príslušné produkčné aj testovacie prostredia verejného obstarávateľa, na ktorých sú prevádzkované SW komponenty CA Technologies alebo ktorých prevádzka je podporovaná SW komponentami CA Technologies.

1. Popis predmetných oblastí:

OBLASŤ SERVICE MANAGEMET

Riadenie a poskytovanie služieb ICT (Informačno-komunikačných technológií). Service Management sa zaoberá celým životným cyklom služby, stratégiu, návrh, prechod služby do prevádzky, riadenie prevádzky služieb a zvyšovanie kvality služieb. Poskytuje riešenia v oblasti riadenia procesov podpory ICT služieb, podpory stratégie, plánovania a finančného riadenia ICT služieb.

Centrálnym miestom poskytovania takýchto služieb je kontaktné centrum ServiceDesk.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

- CA Service Desk Manager.

OBLASŤ INFRASTRUCTURE MANAGEMENT

Správa infraštruktúry ICT (Informačno-komunikačných technológií). Zaoberá sa riadením infraštruktúry ICT (monitorovanie, správa konfigurácií a vyhodnocovanie dostupnosti služieb) a pokrýva jej správu a administráciu a procesy zálohovania a obnovy. Oblasť zabezpečuje vyhodnocovanie dostupnosti služieb, výkonových parametrov služieb a monitorovanie reálnej odozvy z pohľadu koncového používateľa.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

- CA Spectrum Device Based Suite
- CA Application Performance Manager
- Arcserve UDP Premium Edition

OBLASŤ SECURITY MANAGEMENT A API MANAGEMENT

Riadenie bezpečnosti ICT infraštruktúry, proces plánovania a riadenia definovanej úrovne bezpečnosti poskytovaných IT služieb. Medzi oblasti security managementu patrí správa bezpečnostných incidentov a ich vyhodnocovanie, riadenie prístupu a autorizácie pri prístupe k ICT službám, identity management, monitorovanie bezpečnosti, zabezpečenie prístupu tretích strán k API, adresárové služby a pod. Security Management umožňuje a zaisťuje, že sú implementované a udržiavané poskytované IT služby v súlade s bezpečnostnými politikami.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

- CA Identity Manager for Business Users
- CA Directory

OBLASŤ PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT

Poskytuje v reálnom čase podrobný prehľad o investíciách a prostriedkoch organizácie. Podporuje procesy v oblasti správy IT, vývoja nových produktov, správy rizík, kontrolných mechanizmov a správy celopodnikových projektov. Zahŕňa v sebe: Project Portfolio Management, Project Management, Resource Management, Demand Management, Financial Management, Risk and Control Management Report Management.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

- CA Clarity PPM Core License
- CA Clarity PPM Full Function User
- CA Clarity PPM Team Member User

OBLASŤ INTEGRAČNÉ SW KOMPONENTY

Príloha č.1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

Pod túto oblasť spadajú:

SW CA	Popis komponentu
CA Service Desk	Integračné rozhranie medzi Service Deskom MVSR a Service Deskami dodávateľov zabezpečujúce synchronizáciu incidentov, príloh a ostatných objektov.
CA Service Desk	Integračné rozhranie medzi interným Service Deskom MVSR a Service Deskom v cloude.
CA Service Desk	Integračné rozhranie medzi interným Service Deskom MVSR a Service Deskom pre občanov.
CA IDM	Rozhranie pre integráciu medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom zabezpečujúce integráciu pre spracovanie požiadaviek, požiadaviek na zmenu a synchronizáciu rolí.
CA IDM	Rozhranie pre spracovanie zmenových dávok zo SAP organizačného managementu, riadenie organizačnej štruktúry, spracovanie modelu rolí na organizačnej štruktúry.
CA IDM	Konektor na LDAP 2M projektu eID pre riadenie životného cyklu interných identít a B2B účtov, riadenie modelu rolí pre naviazané systémy.
CA IDM	Rozhranie pre spracovanie procesu aktivácie, modifikácie, blokovania používateľa a integrácia medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom.
CA IDM	Konektor IDM systému pre prostredie Fabasoft. Správa organizačných jednotiek, riadenie identít a prístupových oprávnení.
CA IDM	Rozhranie pre spracovanie zmien z autoritatívneho zdroja informácií o zamestnancoch SAP HR, riadenie procesu nástupu, odchodu a zmeny organizačného zaradenia.
CA IDM	Riešenie pre publikovanie aktuálnej organizačnej štruktúry a používateľov.
CA IDM	Konektory do systémov patriacich pod projekt ESIPSZ pre riadenie identít, autorizačného modelu a organizačnej štruktúry.
CA IDM	Riešenie pre podporu riadenia prístupov leteckých spoločností
CA API GW	Publikovanie a integrácia rozhrania pre CA ServiceDesk zabezpečujúce transformáciu API a spracovanie autentizačného modelu.
CA API GW	Synchronizačné rozhranie medzi systémom RFO a LDAP2M pre predávanie zmenových dávok identít určených pre riadenie rolí občanov a prístupov k službám na interné SSG gateway.
CA API GW	Rozhranie pre štatistické vyhodnotenie počtu prístupov k jednotlivým definovaným SSG službám pro reporting k existujúcim SLA zmluvám klientov MVSR.
CA API GW	Šifrovacie rozhranie pre služby predávajúce citlivé dáta tretím stranám (napr. RFO) na základe klientskych certifikátov.
CA API GW	Rozhranie pre bezpečný prístup tretích strán z internetu k vybraným službám MVSR s využitím mSSL šifrovacích kanálov a integračné rozhranie k centrálnemu úložisku klientskych certifikátov v LDAP2M.
CA API GW	Integračné rozhranie pre vyberanie správ z MQ serverov leteckých dopravcov. Transformácia správ a predávanie do SOAP backend systémov MVSR.
MQ Series	Integračné rozhranie medzi MQ servermi MVSR a MQ servermi leteckých dopravcov cez jednotlivé bezpečnostné sieťové vrstvy.
CA Spectrum	Integračné rozhranie medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre spracovanie modelu dostupnosti služieb.
CA Spectrum	Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV WAN a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie sieťovej dostupnosti v projekte PNR.
CA Spectrum	Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV IZS a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie dostupnosti systému GIS a SAP
CA Spectrum	Integračné rozhranie pre monitorovanie LDAP2M.
CA Spectrum	Integračné konfigurácie pre monitorovanie SSG, Video Archiv, GIS, IPRPO, SAP, MVS, Service Desk
CA Spectrum	Integračné rozhrania medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre propagáciu stavov operátorom.

2. Popis služieb podpory a údržby

- A. Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**
- B. Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby– paušál mesačný**
- C. Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný**
- D. Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení - nad paušál**

A. SLUŽBY PRODUKTOVÉHO POZÁRUČNÉHO AUTORIZOVANÉHO SERVISU – MAINTENANCE

Odmena za poskytovanie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu bude stanovená vopred na 12 mesiacov vo forme ročnej platby.

Produktová technická podpora a pozáručný autorizovaný servis produktov výrobcu, t.j. spoločnosti CA Technologies, je poskytovaný priamo výrobcou softvéru spolu s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu.

Služba produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu zahŕňa riešenie všetkých zistených väd produktu s cieľom zaistiť uspokojivé fungovanie licencovaných programov v súlade so súvisiacou dokumentáciou vydanou pre daný produkt.

Okrem toho, ako súčasť tejto služby, CA Technologies poskytne po dobu platnosti maintenance zdarma na vyžiadanie držiteľovi licencie všetky aktualizácie produktov a vyvinuté zdokonalenia licencovaných programov.

Služby produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu sú poskytované nasledovne:

- Level 1 support – zabezpečujú certifikovaní experti lokálneho certifikovaného partnera dodávateľa.
- Level 2, Level 3 support – zabezpečuje výrobca softvéru v koordinácii s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu softvéru.

Dodávateľ v rámci zabezpečenia služieb produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu zabezpečí aj technickú podporu na všetky integračné rozhrania a integračné SW komponenty, ktoré súvisia s prevádzkou softvérových produktov CA Technologies v informačných systémoch dodávateľa.

Zoznam SW komponentov Služieb produktovej technickej podpory produktového pozáručného autorizovaného servisu:

P. č.	Názov SW produktu	Počet licencií	Typ licencií	Oblasť
1	CA Service Desk Manager	136		Service Management
2	CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite	1500		Infrastructure Management
3	CA Application Performance Management	5		Infrastructure Management
4	CA Virtual Assurance for Infrastructure Management	32		Infrastructure Management
5	Arcserve UDP Premium Edition	4		Infrastructure Management
6	CA Identity Manager for Business Users	8500		Security Management
7	CA Directory	2		Security Management
8	CA API Enterprise Gateway	13		API Management
9	CA API Enterprise Gateway Non-Production	3		API Management
10	CA Mobile API Gateway	1		API Management
11	CA API Developer Portal	2		API Management
12	CA Clarity PPM Server	1		Project Portfolio Management
13	CA Clarity PPM Manager User	30		Project Portfolio

				Management
14	CA Clarity PPM Team Member User	150		Project Portfolio Management

B. SLUŽBY SERVISNEJ PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY– PAUŠÁL MESAČNÝ

Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac.

Incident a problem management

- Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov, resp. problémov IS a súvisiacich softvérových komponentov a návrh eskalačných procedúr – HelpDesk
V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov, ich príčin a aj dopadov. Analytická služba zabezpečujúca identifikáciu príčiny vzniku incidentu v súvislosti s aktualizáciou verzie aplikácie, prípadne iných plánovaných zásahov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu IS, identifikujú sa dopady na súvisiace IS a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu.
- Riešenie incidentov, resp. problémov prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami
V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov a problémov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe schválených eskalačných procedúr.
- Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS
Poskytnutie konzultácií (telefonicky a e-mailom prostredníctvom Centrálného HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.
- Služby podpory SW komponentov tretích strán.
V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov a návrh riešenia. Asistencia pri odstraňovaní akýchkoľvek väd SW komponentov tretích strán, tzn. komunikácia s výrobcom/dodávateľom SW, založenie „tiketu“, návrh a prípadná realizácia odporúčaného riešenia.
- Prevádzková dokumentácia
Cieľom tejto služby je údržba informácií o konfiguračných položkách IS a príslušného APV, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky..

Systémová podpora a patchovanie

- Poskytovanie služieb nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV, ktoré zahŕňa:
Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv, ktoré zohľadní aj dopady a závislosti na iné súvisiace IS.
Poskytnutie technickej a metodologickej podpory zamestnancov, pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV. Podpora zahŕňa popis správneho postupu realizácie testovacích scenárov, popis požadovaných konfigurácií a pod.
Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie príslušných IS a APV, v prípade nasadzovania zmien, pri zmenách systémovej infraštruktúry, zmenách HW a migrácii systémov.

Profylaktika

- Poskytovanie služieb podpory realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV, IS a súvisiacej systémovej infraštruktúry.
Súčasťou služby je napríklad kontrola nastavení chybových hlásení, behu procesov, preventívne zásahy a operácie, kontrola výkonu CA aplikácií v zaznamenaných logoch.
- Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory IS.
Služba predstavuje spracovanie udalostí a stavov, zaznamenané monitorovacím nástrojom a následné nastavenie včasnej eskalácie problémov, resp. inicializácia preventívnych zásahov.

C. SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY – PAUŠÁL ŠTVRŤROČNÝ

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných hodín/človekodní za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu. Nevyčerpané hodiny/človekodni nebude možné prenášať do ďalšieho roka trvania podpory.

Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT

Príloha č.1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

- Implementácia úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich aplikácií CA Technologies a úprava technickej a užívateľskej dokumentácie.

Pôjde o zmeny, ktorých implementácia je nevyhnutná vzhľadom na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky ako napríklad zmeny súvisiace s legislatívnymi zmenami, integračnými prácami v prípade potreby zabezpečenia spolupráce s inými systémami prevádzky, zmeny v súvislosti s potrebou aktualizácie užívateľov, nastavení rolí a práv v IDM, SD, zmeny v súvislosti s úpravami konfigurácie v SD a pod.

Dátové operácie a opravné zásahy

- Služba zahŕňa odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.
Služba zahŕňa okrem iného aj manuálnu opravu nesprávnych dát, na základe požiadavky klienta, jednorazové reporty, predpis na výber dát.

Analýzy, konzultácie a školenia

- Vypracovanie analýz
Spracovanie analýz pre implementáciu nevyhnutných úprav, spracovanie analýzy dopadov a definovanie spôsobu realizácie riešenia.
- Všeobecné konzultácie
Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS
Poskytnutie konzultácií (telefonicky, resp. e-mailom prostredníctvom centrálného HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.
- Účasť na stretnutiach a posudzovanie materiálov.
- Školenia
Poskytnutie školení pracovníkov prevádzky. Služba zabezpečujúca školenia používateľov aplikácií v súvislosti s aktualizáciou softvérového balíka a informovanie o nových verziách softvéru.

D. SLUŽBY ÚPRAVY SYSTÉMOV NA PODPORU RIADENIA PREVÁDZKY IT, ROZVOJA A ROZŠIROVANIA PREVÁDZKOVANÝCH CA TECHNOLOGIES RIEŠENÍ - NAD PAUŠÁL

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín.

Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

Odborné konzultácie

Poskytovanie odborných stanovísk a konzultácie k príslušnému APV a IS. Podpora pri implementácii nových verzii CA SW do produkčnej prevádzky, identifikovanie požiadaviek na príslušný HW a technologické prostredie. Podpora pri zálohovaní, monitoringu a reportingu IS a súvisiacej infraštruktúry.

Optimalizácia SW komponentov

Návrh a realizácia optimalizácie CA SW zamerané na zvyšovanie výkonnosti CA aplikácií.

Návrh a realizácia prispôsobenia APV k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov SW infraštruktúry nasadených na technických platformách objednávateľa a/alebo z dôvodu prípravy na začatie poskytovania služieb pozáručného autorizovaného servisu ak tieto neboli kontinuálne zabezpečené.

Zmena funkčnosti a konfigurácie

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie novej, resp. modifikáciu pôvodnej konfigurácie SW komponentu IS a s tým súvisiacia úprava príslušnej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou vyplývajúcou z legislatívnych zmien, prípadne požiadavkou na zlepšenie, rozšírenie pôvodnej funkcionality alebo zavedenia novej funkcionality určitého systému.

3. Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby

A. Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance

Príloha č.1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

Zoznam SW komponentov vo vlastníctve obstarávateľa na ktoré sa požaduje Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu - Maintenance:

P. č.	Názov SW produktu	Počet licencií	Typ licencií	Oblasť
1	CA Service Desk Manager	136		Service Management
2	CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite	1500		Infrastructure Management
3	CA Application Performance Management	5		Infrastructure Management
4	CA Virtual Assurance for Infrastructure Management	32		Infrastructure Management
5	Arcserve UDP Premium Edition	4		Infrastructure Management
6	CA Identity Manager for Business Users	8500		Security Management
7	CA Directory	2		Security Management
8	CA API Enterprise Gateway	13		API Management
9	CA API Enterprise Gateway Non-Production	3		API Management
10	CA Mobile API Gateway	1		API Management
11	CA API Developer Portal	2		API Management
12	CA Clarity PPM Server	1		Project Portfolio Management
13	CA Clarity PPM Manager User	30		Project Portfolio Management
14	CA Clarity PPM Team Member User	150		Project Portfolio Management

B. Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál mesačný

Zoznam a rozsah Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál mesačný:

Typ služby	Pokrytie/rozsah
Service Management	
Incident a Problem Management, (24x7) Podpora prevádzky dvoch Service Desk systémov: SD interný, SD Government. Podpora Support Automation	Režim 24x7
Incident a Problem Management, (24x7) Integračné rozhrania na ServiceDesk systémy dodávateľov (DITEC Sevitech, Soitron, Gratex, Aliter, Disig, Ness, DXC, ...) Rozhranie pre riadenie zmien (Ditec, Sevitech)	Režim 24x7
Systémová podpora a patchovanie,	3 človekodní / mesačne
Profylaktika	1 človekodní / mesačne
Infrastructure Management	
Incident a Problem Management, (24x7) Infraštruktúrny a aplikačný monitoring v dvoch prostrediach MV, NET	Režim 24x7
Incident a Problem Management (24x7) Infraštruktúrny monitoring IZS Custom riešenie pre podporu hromadného spracovania testov a ich vyhodnocovania	Režim 24x7
Systémová podpora a patchovanie,	5 človekodní / mesačne
Profylaktika	2 človekodní / mesačne
Security Management	
Incident a Problem Management, (24x7) Identity Management a rozhrania na systémy SAP, AD, Exchange, Service Desk a iné. Podpora pre LDAP 2M	Režim 24x7
Incident a Problem Management, (24x7) Identity Management Custom konektory na systémy IZS, Mobilný policajt, SAP HR, Fabasoft, PNR, LDAP PNR a iné	Režim 24x7
Systémová podpora a patchovanie,	3 človekodní / mesačne
Profylaktika	1 človekodní / mesačne
API Management	
Incident a Problem Management, (24x7) 17 x Gateway v troch prostrediach (MV, Internet, GovNet) + 2 x API Developer Portal	Režim 24x7
Incident a Problem Management, (24x7)	Režim 24x7

Príloha č.1 Zmluvy – Opis predmetu zákazky

Custom rozhrania šifrované rozhranie s tretími stranami, synchronizácia medzi RFO a LDAP 2M, systém mapovania autentizácii. Custom rohrania: integračné rozhranie pre letecké spoločnosti a synchronizácia z MQ, spracovanie štatistik pre reporting SLA.	
Systémová podpora a patchovanie,	7 človekodní / mesačne
Profylaktika	3 človekodní / mesačne
Project Portfolio Management	
Incident a Problem Management, (8x5) Clarity PPM a rozhrania na súvisiace systémy	Režim 8x5
Systémová podpora a patchovanie,	2 človekodní / mesačne
Profylaktika	1 človekodní / mesačne

C. Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný

Rozsah Zabezpečenia služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný:

Názov služby	IS	Max. počet človekodní za štvrťrok	Počet človekodní za 1 rok
C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrťročný paušál - Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT - Dátové operácie a opravné zásahy - Analýzy, konzultácie a školenia	Pre všetky systémy	60	240
SPOLU		60	240

D. Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení - nad paušál

Ostatné služby, ktoré budú mať charakter úprav IS na podporu riadenia prevádzky, nebudú zahrnuté do mesačného ani štvrťročného paušálu a budú realizované na základe separátnej objednávky. Maximálny počet človekodní, ktoré si verejný obstarávateľ môže objednať nad rámec paušálu za celé obdobie trvania zmluvy je 300.

Názov služby	IS
D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT - Odborné konzultácie - Optimalizácia SW komponentov - Zmena funkčnosti a konfigurácie	Pre všetky systémy

4. Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby

Odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov v rámci poskytovania služieb prevádzkovej podpory a údržby bod B, bude riešené podľa časového rámca, na základe 3 kategórií incidentov, tak ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Klasifikácia chyby	Popis	Reakčná doba
Kategória „A“ – kritický incident/prblém	požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný	Začiatok odstraňovania väd do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín.

	alebo má trvalý charakter.	
Kategória „B“ – nekritický incident/problém	požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.	Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 32 pracovných hodín.
Kategória „C“ – incident/problém	je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.	Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému

5. Centrálné kontaktné miesto/HelpDesk

Uvedené služby podpory a údržby budú zabezpečené prostredníctvom centrálného kontaktného miesta (Centrálny HelpDesk) pre riešenie podpory MV SR, ktoré musí byť dostupné 7 dní x 24 hodín (min. dostupnosť 95%) na území Slovenskej republiky v slovenskom jazyku a bude vybudované a prevádzkované u poskytovateľa. Hlavné podmienky systému pre zabezpečenie cieľov poskytovania podpory a údržby sú min.:

- Vykonávanie podpory a/alebo údržby vzdialene, alebo priamo u zákazníka;
- Implementácia podpory na základe ITIL metodiky;
- Pravidelné informovanie o nových verziách produktov;
- Konzultačné a školiace služby;
- Poskytovanie podpory a údržby počas celého životného cyklu aplikácií od výrobcu CA.

Príloha č. 2 Zmluvy - Štrukturovaný rozpočet

Dokument č. 2

Vzor štrukturovaného rozpočtu ceny

Tabuľka č. 1: Cena za Pozáručný autorizovaný servis

p.č.	Pozáručný autorizovaný servis	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
1.	1. rok	459975	20	91 995,00 €	551 970,00 €
2.	2. rok	459975	20	91 995,00 €	551 970,00 €
3.	3. rok	459975	20	91 995,00 €	551 970,00 €
Cena celkom za Pozáručný autorizovaný servis za celé		1 379 925,00 €		275 985,00 €	1 655 910,00 €

Tabuľka č. 2: Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby - mesačný paušál

Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac

p.č.	Služby prevádzkovej podpory a údržby	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
4.	Cena mesačného paušálu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby	64970	20	12 994,00 €	77 964,00 €
5.	Cena celkom za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	2 338 920,00 €		467 784,00 €	2 806 704,00 €

Tabuľka č. 3: Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby - štvrťročný paušál

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných človekodieňov za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu v rámci jedného roka. Maximálny počet človekodieňov v rámci štvrťročného paušálu je 60.

p.č.	Služby prevádzkovej podpory a údržby	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
6.	Cena štvrťročného paušálu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby	36600	20	7 320,00 €	43 920,00 €
7.	Cena celkom za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	439 200,00 €		87 840,00 €	527 040,00 €

Tabuľka č. 4: Cena za Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín. Maximálny počet človekodieňov za celé obdobie trvania zmluvy je 300.

p.č.	Služby technickej podpory	cena za 1 človekodieň v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena za 1 človekodieň v EUR vrátane DPH
8.	Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT	610	20	122,00 €	732,00 €
9.	Maximálna cena celkom za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	183 000,00 €		36 600,00 €	219 600,00 €

Tabuľka č. 5: Celková cena za poskytnutie služieb predmetu zákazky

	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
Celková cena za poskytnutie služieb požadovaného predmetu zákazky (za 36 mesiacov):	4 341 045,00		868 209,00	5 209 254,00

Príloha č. 3
Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ			Poskytovateľ	ID
Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
			Čas prípravy služby:	
			Celkom v čld*:	
			Z toho čld*v rámci predplatených:	

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

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

*človekoden

Príloha č. 4**Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky**

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas
		/.....:.....
Typ: Kritický problém ☐ Závažný problém ☐ Iná požiadavka/bežný problém ☐		
Aplikácia/System:		
Popis problému/požiadavky:		
Počet odpracovaných čld*:	Z toho spotreba z predplatených čld*:	

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa
Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

*človekoden

Príloha č.5
Centrálné kontaktné miesto/HelpDesk

Systém HelpDesk na adrese **www.soimco.sk/helpdesk** alebo
telefonicky prostredníctvom call centra na t. č. **+421 2 3300 4237** alebo
e-mail na adresu: **helpdeskMV@soimco.sk**.

Príloha č. 6**Pracovný výkaz o vykonaných službách v rámci predplateného štvrtročného paušálu**

Poskytovateľ:	Objednávateľ:

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	IT expert Objednávateľa, ktorý riešil problém/požiadavku	Hod.	Pozn.

SPOLU počet človekodní prenesených z predchádzajúceho štvrťroka	
SPOLU počet človekodní vyčerpaných v danom štvrťroku	
SPOLU počet človekodní prenesených do nasledujúceho štvrťroka	

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

Príloha č. 7
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Podporné stredisko Poskytovateľa

Soimco Helpdesk	
PSZ	tel: +421 2 3300 4237 e-mail: helpdeskMV@soimco.sk
Systém HelpDesk	https: www.soimco.sk/helpdesk

Osoby Objednávateľa určené pre zasielanie servisných hlásení/požiadaviek

Kontakt v štandardnom pracovnom čase Igor Kresan Peter Margeta Ján Abašanov Ján Košťál Oto Čermák Andrej Jakubička Igor Javorčík	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie igor.kresan@minv.sk peter.margeta@minv.sk jan.abasanov@minv.sk jan.kostal@minv.sk oto.cermak@minv.sk andrej.jakubicka@minv.sk igor.javorcik@minv.sk
8.00 hod – 17.00 hod	

Osoby Objednávateľa určené pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň – Pavol Maliarik, riaditeľ	e-mail adresa: pavol.maliarik@minv.sk
2. úroveň – Igor Javorčík, zástupca riaditeľa	e-mail adresa: igor.javorcik@minv.sk

Osoby Poskytovateľa určené pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. Úroveň Riešiteľská skupina, v rámci ktorej je incident/požiadavka pridelená Mgr. Katarína Slezáková – projektová manžérka Ing. Milan Chalupka – projektový manažér	katarina.slezakova@soimco.sk milan.chalupka@soimco.sk
2. Úroveň Mgr. Katarína Slezáková – projektová manžérka Ing. Milan Chalupka – projektový manažér	katarina.slezakova@soimco.sk milan.chalupka@soimco.sk
3. Úroveň Mgr. Katarína Slezáková – projektová manžérka Ing. Milan Chalupka – projektový manažér Ing. Richard Beňo – predseda predstavenstva	katarina.slezakova@soimco.sk milan.chalupka@soimco.sk richard.beno@soimco.sk

Osoby Objednávateľa určené pre zadávanie otázok pri poskytovaní Služieb servisnej podpory

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
Ing. Marián Húšťava	marian.hustava@soimco.sk
Ing. Andrej Haršányi	andrej.harsanyi@soimco.sk
Ing. Martin Adamčík	martin.adamcik@soimco.sk

Príloha č. 7 k Zmluve o poskytnutí služieb štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa.

Michal Hanus	michal.hanus@soimco.sk
Ing. Andrej Hanzalik	andrej.hanzalik@soimco.sk
Ing. Milan Jurik	milan.jurik@soimco.sk
Ing. Tibor Bartoš	tibor.bartos@soimco.sk
Ing. Milan Chalupka	milan.chalupka@soimco.sk
Mgr. Katarína Slezáková	katarina.slezakova@soimco.sk

MINISTERSTVO VNÚTRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Pribinova 2

812 72 Bratislava

V Bratislave, dňa 28.06.2022

VEC: Uvedenie zoznamu známych subdodávateľov v súlade s bodom 25.2 písm. a) súťažných podkladov

V súlade s bodom 25.2 písm. a) súťažných podkladov resp. podľa *Informácie o výsledku vyhodnotenia ponúk* zo dňa 20.06.2022 týmto oznamujeme známych subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu zákazky:

Obchodné meno	Themida s.r.o.	DECLAN s. r. o.	Ing. Martin Hajduček	ARINES spol. s.r.o.
Sídlo	Podunajská 13 821 06 Bratislava	L. Okánika 2810/36 909 01 Skalica	Koperníkova 1368/3 92001 Hlohovec	Tatranská 36 84106 Bratislava
Zastúpená	Ing. Dušan Lago	Ing. Andrej Hanzalík	Ing. Martin Hajduček	Ing. Andrej Haršányi
IČO	46 596 844	48 338 389	52 107 159	35 696 931
Registrácia	zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro., vložka 80250/B	zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro., vložka 42519/T	Číslo živnostenského registra: 250-42246, okresný úrad Trnava	Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, Vložka číslo: 11591/B
Osoba oprávnená konať	Ing. Dušan Lago	Ing. Andrej Hanzalík	Ing. Martin Hajduček	Ing. Andrej Haršányi
Adresa pobytu	Tekovská 1298/5, 82109 Bratislava	L. Okánika 2810/36 909 01 Skalica	Koperníkova 1368/3 92001 Hlohovec	Nerudova 55 821 04 Bratislava
Dátum narodenia	02.07.1977	20.05.1977	05.04.1971	07.08.1970

S úctou,

 Ing. Richard Beňo

predseda predstavenstva

Soimco a. s.