

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z20228004_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
Sídlo: Sagátova 1, 82108 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 00212008
DIČ: 2020801838
IČ DPH:
Telefón: +421220831111

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: Vision IT Solutions, a. s.
Sídlo: Pribinova 25, 81109 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 36815799
DIČ: SK2022424008
IČ DPH: 36815799
Bankové spojenie: IBAN: SK8811000000002927836056
Telefón: +421233553500

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Služby rozšírenej servisnej podpory a údržby pre zariadenia informačno-komunikačných technológií dátových centier a pobočiek
Kľúčové slová: opravy, servis a údržba v oblasti informačných technológií
CPV: 72100000-6 - Hardvérové konzultačné služby (poradenstvo); 72250000-2 - Služby týkajúce sa podpory systému; 72251000-9 - Odstraňovanie porúch; 72267000-4 - Služby na údržbu a opravu softvéru
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA

Funkcia				
Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA pre platformy výrobcov HW a SW: HPE, Brocade, NetApp, VMware, Microsoft, Veeam, Checkpoint, Sophos, One Identity, NetShield, Micro Focus v trvaní 12 mesiacov.				
Podpora musí byť vykonávaná v 19 miestach inštalácie geograficky rozprestretých na území Slovenska. Konkrétne miesta naprieč celým územím SR budú oznámené až úspešnému uchádzačovi. Podpora musí byť vykonávaná v miestach inštalácie. Pokiaľ to charakter konkrétneho incidentu umožňuje, je možné podporu vykonať aj z akéhokoľvek miesta, z ktorého je možné bezpečné pripojenie k podporovanej infraštruktúre. Rozsah a parametre sú rozdelené do dvoch úrovní SLA1 – kritické zariadenia dátového centra a SLA2 – ostatné systémy.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Poskytovanie služieb rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA	ks			1
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Definícia podpory pre SLA1	Podpora poskytovaná 24x7, non-stop pohotovosť servisného technika, zabezpečenie zastupiteľnosti servisných technikov, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 15 min..			
Definícia podpory pre SLA1	Nástup na riešenie najneskôr do 2 hodín od nahlásenia incidentu.			
Rozsah podpory pre SLA1	Podpora v oblasti a rozsahu:			

Rozsah podpory pre SLA1	I. virtualizovanej infraštruktúry: 1x vCenter server, 20x vSphere host server v členení do datacenter, klastrov a skupín s vymedzenými zdrojmi, 54x HyperV host serverov,
Rozsah podpory pre SLA1	II. SAN infraštruktúry: pre 2 x FC SAN switche platformy Brocade,
Rozsah podpory pre SLA1	III. dátové úložiská: 1x NetApp EF570HA, 1x NetApp E2760, 18 x Netapp EF200-series,
Rozsah podpory pre SLA1	IV. servery: 54 x HPE DL Series, 6x HPE blade servery inštalované v chassis c7000 s interkonekt ETH a FC, 4xSynergy blade server inštalované Synergy Frame,
Rozsah podpory pre SLA1	V. oblasť kybernetickej bezpečnosti: 50 x Checkpoint Firewall, 1 x Checkpoint manažment server, 2 x SOPHOS SG 210 FullGuard Plus a 19x NetShield Network Access Control.
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu min. 5 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- návrh aktualizácie firmware a softvérového vybavenia pravidelne minimálne 1x za štvrťrok,- dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách špecificky určených pre používané typy zariadení,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- návrh opatrení pre odstránenie chýb – patch manažment,- implementácia navrhnutých opatrení po ich schválení,- otváranie servisných prípadov na výrobcu a ich riešenie,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- správa a evidencia servisných prípadov na on-line portáli poskytovateľa so sledovaním SLA, evidenciou prácností a automatickou e-mailovou notifikáciou,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	-elektronická a technická pomoc pri riešení problémov a otázok, objasnenie dokumentácie, sprostredkovanie oznámenia o rozšírenej a novej funkčnosti produktov a technológií,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- podpora pri stanovení diagnostiky a rýchlejšieho vyriešenia vzniknutého problému, konzultácie pri riešení problémov vyskytujúcich sa v aktuálne podporovaných produktoch,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- technické pokyny, návrhy riešení, informácie o vývoji a dostupnosti produktov, oznamy o ukončení podpory; podobnosti o známych problémoch vrátane náhradných riešení,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	- vykazovanie servisných činností min. 1x štvrťročne,- vedenie a aktualizovanie dokumentácie v rozsahu podpory.
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	Uvedené musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v cene. Požadujeme návrhy pre optimalizáciu infraštruktúry podľa požiadaviek Objednávateľa.
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA1	Objednávateľ si vyhradzuje právo nevyčerpané MD presúvať a kumulovať v rámci kalendárneho roka.
Definícia podpory pre SLA2	SLA 8x5 v prac. dňoch v čase 8:00-16:00 h, potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah do 60 min, nástup na riešenie najneskôr do 4 h od nahlásenia incidentu.
Rozsah podpory pre SLA2	Podpora v oblasti a rozsahu:
Rozsah podpory pre SLA2	I. operačných systémov OS Windows (Server 2008 a novšie),
Rozsah podpory pre SLA2	II. zálohovanie a replikácia: Veeam Backup and Replication (min. verzia 9 a novšia), 1x NetApp EF570HA, 1x NetApp E2760, 18 x Netapp EF200-series,
Rozsah podpory pre SLA2	III. vybrané aplikácie: MS AD (verzie min. 2012 a novšie) a MS Exchange (verzie min. 2010 a novšie), OWA,
Rozsah podpory pre SLA2	IV. manažment privilegovaných prístupov One Identity Safeguard,
Rozsah podpory pre SLA2	IV. servery: 54 x HPE DL Series, 6 x HPE blade servery inštalované v chassis c7000 s interkonekt ETH a FC, 4xSynergy blade server inštalované Synergy Frame,
Rozsah podpory pre SLA2	V. oblasť kybernetickej bezpečnosti na produktoch Micro Focus ArcSight Logger a podpora pre nasadené riešenie v produkčnom prostredí Objednávateľa.

Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	Proaktívne riešenie vznikajúcich problémov v rozsahu min. 5 MD mesačne. V rámci tejto aktivity sú požadované nasledovné činnosti:
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- kontrola logov jednotlivých technologických zariadení,- návrh a realizácia aktualizácie firmware a softvérového vybavenia pravidelne minimálne 1x za štvrtrok,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- dodanie informácií o známych bezpečnostných chybách špecificky určených pre používané typy zariadení,- návrh opatrení pre odstránenie chýb – patch manažment,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- implementácia navrhnutých opatrení po ich schválení,- otváranie servisných prípadov na výrobcu a ich riešenie,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- správa a evidencia servisných prípadov na on-line portáli poskytovateľa so sledovaním SLA, evidenciou prácností a automatickou e-mailovou notifikáciou,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	-elektronická a technická pomoc pri riešení problémov a otázok, objasnenie dokumentácie, sprostredkovanie oznámenia o rozšírenej a novej funkčnosti produktov a technológií,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- podpora pri stanovení diagnostiky a rýchlejšieho vyriešenia vzniknutého problému, konzultácie pri riešení problémov vyskytujúcich sa v aktuálne podporovaných produktoch,
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- technické pokyny, návrhy riešení, informácie o vývoji a dostupnosti produktov, oznamy o ukončení podpory; podobnosti o známych problémoch vrátane náhradných riešení;
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	- vykazovanie servisných činností min. 1x štvrtročne,- vedenie a aktualizovanie dokumentácie v rozsahu podpory.
Požadované proaktívne činnosti pre oblasť SLA2	Uvedené musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v cene.
Projektový manažment, koordinácia a evidencia	Objednávateľ požaduje:- projektový manažment minimálne v rozsahu 1 MD mesačne a to najmä: riadenie a koordinácia projektového tímu vo fáze preberania podpory ako:
Projektový manažment, koordinácia a evidencia	- vo fáze poskytovania podpory, pravidelné stretnutia pracovnej skupiny min. 1x mesačne,- evidenciu zásahov na on-line portáli/HelpDesku.
Projektový manažment, koordinácia a evidencia	Dodávateľa s oddelenými a zabezpečenými prístupmi pre pracovníkov Objednávateľa (minimálne ssl a overovaním menom a heslom),
Projektový manažment, koordinácia a evidencia	so sledovaním stavu, času otvorenia, prijatia a vyriešenia incidentu, s reportom o vykonaných činnostiach a automatickou emailovou notifikáciou na definovaných riešiteľov.
Projektový manažment, koordinácia a evidencia	Incidenty s najvyššou prioritou musia byť nahlásované telefonicky na centrálné číslo podpory Dodávateľa. Evidujú sa aj eskalačné procedúry pri nedodržaní časov reakcie a vyriešenia incidentu.

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Ak je dodávateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu a miesto dodania služby je v SR, tento dodávateľ nebude pri plnení zmluvy fakturovať DPH. Vo svojej kontraktnej ponuke však musí uviesť príslušnú sadzbu a výšku DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. a cenu vrátane DPH. Objednávateľ nie je zdaniteľnou osobou a v tomto prípade je povinný odvieť DPH v SR podľa zákona č. 222/2004 Z.z.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov v zmysle noriem ISO 9001 a ISO 27001.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu na VMware v nasl. Rozsahu min.: VCP6 – min. 3 pracovníci, pre VTSP SV – min. 1 pracovník, pre VTSP NV – min. 1 pracovník a pre VTSP BC – min. 1 pracovník.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu na NetApp v rozsahu min. 2 pracovníci pre NCDA, min. 2 pracovníci pre NCIE.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Checkpoint v rozsahu min. 2 pracovník pre CCSE min.

Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov/osvedčení výrobcu Veeam v rozsahu min. 1 pracovník pre VMTSP min. ver. 7, min. 1 pracovník pre VMSP min. ver. 7 a min. 1 pracovník pre VMCE min. ver. 9.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať objednávateľovi, že je držiteľom certifikátov/osvedčení Microsoft a to min.: MCTS –Microsoft Exchange Server pre min. ver. 2010-Configuration, MCTS –Windows Server pre min. ver. 2008-Active Directory Configuration, MCTS - Windows Server pre min. ver. 2008 Applications Infrastructure Configuration, MCTS - Windows Server pre min. ver. 2008 Network Infrastructure. MCITP - Enterprise Messaging Administrator Exchange pre min. ver. 2010, MCSA - Windows Server pre min. ver. 2008.
Dodávateľ je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukázať Objednávateľovi, že v oblasti projektového manažmentu je držiteľom certifikátu min. úrovne ITIL Foundation – certifikácia pre riadenie IT služieb a procesov prevádzky v rozsahu min. 1 pracovník.
Dodávateľ do 7 pracovných dní od uzavretia zmluvy preukáže, že je certifikovaným obchodným partnerom výrobcov zariadení HPE, NetApp, VMware, Microsoft, Veeam, Checkpoint, Sophos, NetShield a Microfocus pre územie Slovenskej republiky. Uvedené je možné preukázať formou odkazu na web lokalitu výrobcu, z ktorej bude jasne identifikovateľné, že Dodávateľ je partnerom výrobcu pre územie Slovenskej republiky, formou predloženia certifikátu, alebo potvrdením zodpovedného zástupcu výrobcu pre územie Slovenskej republiky.
Pokiaľ bude dodávateľ akúkoľvek zo svojich činností a povinností plniť, či zabezpečovať formou svojich subdodávateľov, je povinný do 7 pracovných dní od uzavretia Zmluvy dodať Objednávateľovi zoznam subdodávateľov, v ktorom uvedie, akú činnosť zamýšľa plniť konkrétnym subdodávateľom a percentuálne plnenie zákazky subdodávateľom. Objednávateľ je oprávnený schváliť aj odmietnuť plnenie zákazky subdodávateľom a v prípade odmietnutia subdodávateľa má právo odstúpiť od Zmluvy.
V prípade, že Dodávateľ počas plnenia zmluvy zamýšľa subdodávateľa doplniť, zrušiť alebo nahradiť, je povinný zmenu predložiť na schválenie Objednávateľovi. V plnení podľa tejto Zmluvy smie Dodávateľ pokračovať až po schválení zmeny subdodávateľa Objednávateľom. Pokiaľ bude dodávateľ preukazovať splnenie požiadaviek podľa predchádzajúceho bodu aj prostredníctvom subdodávateľa/ov, musí objednávateľovi preukázať, že uvedený subdodávateľ sa bude reálne podieľať na plnení zmluvy, a to napr. dohodou o spolupráci, príp. čestným vyhlásením.
Nepreukázanie požiadaviek podľa predchádzajúcej vety a nedodržanie požadovaných výstupov, vlastností a osobitných požiadaviek na plnenie zo strany dodávateľa sa bude považovať za porušenie zmluvy podstatným spôsobom a oprávňuje objednávateľa odstúpiť od zmluvy.
Nepredloženie požadovaných certifikátov a osvedčení sa bude považovať za porušenie zmluvy podstatným spôsobom.
Zmluvná cena bude rovnomerne rozdelená medzi 12 mesiacov a fakturovaná v pravidelných mesačných platbách počas doby trvania Zmluvy na základe faktúr zasielaných Dodávateľom prostredníctvom elektronického alebo poštového styku. Dodávateľ nie je oprávnený navýšiť cenu o žiadne položky mimo zmluvnej ceny (doprava, náhradné diely a pod.).
Súčasťou dodávky je vykonávanie požadovaných služieb v uvedenom rozsahu v miestach inštalácie zariadení a technológií. Konkrétne adresy miest inštalácie budú dodávateľovi oznámené bezodkladne po uzavretí zmluvy.
Dodávateľ sa zaväzuje predložiť Objednávateľovi zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie tejto zmluvy v rozsahu meno, priezvisko, funkcia, e-mailová adresa, telefónne číslo, prípadne web adresa. Objednávateľ požaduje jedno kontaktné miesto + kontakt v prípade eskalácie, ktoré budú slúžiť pre zasielanie incidentov a požiadaviek. Objednávateľ požaduje uviesť osobitné kontaktné údaje pre komunikáciu ekonomickej agendy pre zasielanie akceptačných protokolov a faktúr.
Dodávateľ do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy preukáže, že je disponuje vlastným systémom na nahlasovanie porúch v režime 24x7 a to minimálne telefonicky, e-mailom s centrálnou adresou monitorovanou počas poskytovania servisu a on-line web portálom dostupným pre Objednávateľa pre evidenciu servisných zásahov a sledovaním priebehu riešenia a času plnenia požadovaného SLA.
Záruka na HW a SW (Support and Subscription) pre výmenu náhradných dielov a nárok na softvérové aktualizácie je zabezpečená Objednávateľom samostatne a teda nie je predmetom plnenia tejto Zmluvy.
Objednávateľ požaduje tvorbu a aktualizáciu dokumentácie k spravovanej infraštruktúre v súlade s vykonanými konfiguračnými zmenami v rámci poskytovanej služby rozšírenej servisnej on-site podpory formou SLA. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi dokumentáciu v elektronickej podobe.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

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

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika

Kraj: Bratislavský
Okres: Bratislava II
Obec: Bratislava - mestská časť Ružinov
Ulica: Šagátova 1

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

01.08.2022 00:01:00 - 31.07.2023 23:59:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: v celom rozsahu

Požadované množstvo: 1,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.4.2022, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 66 000,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 79 200,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.04.2022, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

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

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

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

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

5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.04.2022,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 29.07.2022 13:00:01

Objednávateľ:
Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

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