

- 9.7 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
 - Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
 - sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
 - komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.4 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľ preukázateľne nie je oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,
 - u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúce rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
 - Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
 - Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov pre účasť na verejnom obstarávaní.
- 9.8 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
 - v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 15 (pätnásť) dní.
- 9.9 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.10 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 4 (štyroch) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, a to vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie problémov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.11 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS RÚ, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:

- a. po dobu posledných (3) troch mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
- b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS RÚ, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa čl. 9 bod 9.3 tejto Servisnej zmluvy.

9.12 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.10 a 9.11 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

10. Subdodávateľa a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísané do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registra partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nespĺnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa

a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.

- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:
Mgr. Katarína M
projektový manažér
Župné námestie 13
813 11 Bratislava
Tel.: 02
E-mail:

Pre Poskytovateľa:
Ing. Marián B
JUMP soft a.s.
Fazuľová 7,
811 07 Bratislava
Tel.: +
E-mail:

- 11.2 Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený;
 - pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.6 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v DataCentre DataCube na Kopčianskej ulici v Bratislave alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu k IS Objednávateľa do 15 (pätnástich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
- 12.3 V prípade ak Poskytovateľ pred uzatvorením tejto Servisnej zmluvy predložil Objednávateľovi uzatvorenú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú podnikateľom, ktorá je uzatvorená na dobu neurčitú,

je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa predložiť mu bezodkladne aktuálne potvrdenie o zaplatení poistného.

- 12.4 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ je, resp. by už mal byť oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najdlhšie však po dobu 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi
- právo na zmluvnú pokutu za omeškanie Poskytovateľa s odstránením problému v zmysle čl. 8 bod 8.1 písm. a. a b. tejto Servisnej zmluvy ani
 - právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy a ani
 - právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením problému, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.
- 12.5 Ustanovenie bodu 12.4 tohto článku Servisnej zmluvy sa nepoužije v prípade flagrantného porušenia povinnosti zo strany Poskytovateľa, predovšetkým však v prípade ak Poskytovateľ neodstraňuje problém vôbec, ako aj v prípade, ak Poskytovateľ nevynaloží všetky zdroje a všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, za účelom riadneho a včasného odstránenia problému.
- 12.6 Ustanovenia bodov 12.4 a 12.5 tohto článku Servisnej zmluvy platia rovnako aj v prípade, ak sa kedykoľvek v lehote do 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bod 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy preukáže, resp. Poskytovateľ zistí, že IS Objednávateľa nezodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou k IS Objednávateľa ku dňu uzatvoreniu Servisnej zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.

- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňa 08.04.2018, najskôr však deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7 Zmluvné stany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
 - b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
 - c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
 - d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
 - e. Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
 - f. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
 - g. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
 - h. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
 - i. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
 - j. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
 - k. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
 - l. Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek;
 - m. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky.

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa **21 JÚN 2018**
.....

Ing. Sylvia B
generálna tajomníčka
služobného úradu

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 12.06.2018
.....

Vladimír D
splnomocnenec
JUMP soft a.s.

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah prílohy

1. Opis súčasného stavu

2. Služby podpory prevádzky

- 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky
- 2.2. Helpdesk
- 2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek
- 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby
- 2.5. Akceptačné konanie

3. Služby rozvoja

- 3.1. Postup objednania Služby rozvoja
- 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby
- 3.3. Akceptačné konanie
- 3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

1. Opis súčasného stavu

IS RÚ umožňuje online zverejňovanie komplexných informácií o úpadkoch a o priebehu konkurzných a reštrukturalizačných konaní. Systém prináša elektronizáciu procesov pre zúčastnené strany, automatizuje a zrýchľuje uvedené procesy, čo znamená úsporu času a financií.

IS RÚ zberá a integruje informácie z viacerých systémov ako Súdny Management, Obchodný vestník, Register správcov, pričom ďalšie dôležité informácie zadávajú do systému správcovia v priebehu konkurzného a reštrukturalizačného konania.

IS RÚ významne prispieva k zvýšeniu transparentnosti súdneho prostredia v Slovenskej republike. Nasadenie systému znamená veľký prínos pre verejnosť aj pre firmy, pretože:

- systém slúži ako prevencia pred uzatváraním rizikových kontraktov,
- potenciálni dlžníci sú motivovaní uhrádzať si svoje záväzky včas,
- veritelia sú v každej chvíli informovaní o vývoji konania a vedia lepšie odhadnúť mieru uspokojenia svojich pohľadávok.

IS RÚ bol dodaný a nasadený do komplexnej IT infraštruktúry Ministerstva spravodlivosti SR, pričom musel byť integrovaný s mnohými internými aj externými informačnými systémami ako Súdny Management, Obchodný vestník, Univerzálne bezpečné úložisko súdov, Register správcov, Register FO, Register PO, IAM, ÚPVS.

Organizačný pohľad (Business architektúra)

Používatelia systému IS

RÚ Verejnosť

Široká verejnosť pristupuje do IS RÚ prostredníctvom webu ru.justice.sk, kde sú online zverejňované informácie o konkurzných a reštrukturalizačných konaniach v štruktúrovanej forme, s možnosťou jednoduchého a efektívneho vyhľadávania podľa rôznych kritérií. Po autentifikovaní sa prostredníctvom elektronickej identifikačnej karty (eID), má účastník konania online prístup k širšej množine údajov o konaní, bez potreby osobnej návštevy správcu.

Ďalší spôsob, ako môže verejnosť pristupovať k dátam, je verejné API, s možnosťou následného automatizovaného spracovania získaných údajov v informačných systémoch klienta.

Verejnosť môže na elektronickej komunikácii so súdmi a so správcami využívať elektronické služby zverejnené na portáli www.slovensko.sk, ako napríklad Návrh na vyhlásenie konkurzu, Návrh na povolenie reštrukturalizácie, Návrh na oddženie, Prihláška pohľadávky, atď.

Správcovia

Správcovia môžu po úspešnom overení svojej eID pristupovať do systému IS RÚ cez špecializovaný webový portál. Vlastníctvo eID je nevyhnutným predpokladom pre to, aby správcovia mohli používať systém. Systém im umožňuje zadávať, spravovať a zverejňovať informácie o konkurznom a reštrukturalizačnom konaní vyžadované zákonom, ako sú: zoznam pohľadávok, zoznam pohľadávok proti podstate, zoznam majetku, zoznam veriteľov, rozvrh výťažku, zápisnice zo schôdze veriteľov, lehoty, zoznam podaní správcovi atď.

Ak správca používa svoj vlastný informačný systém pre správu konkurzov a reštrukturalizácií, môže potrebné údaje importovať do IS RÚ prostredníctvom definovaného rozhrania.

Súdy, Ministerstvo spravodlivosti SR

Sudcovia a oprávnení súdni úradníci môžu pristupovať do IS RÚ priamo z ich interných informačných systémov. Sudcovia majú prístup ku všetkým dokumentom, ktoré správca nahral ku konaniu, napr. zoznam pohľadávok. Takáto „elektronizácia“ prináša zrýchlenie priebehu konania a zníženie záťaže ako pre správcov, tak aj pre súdy. Pracovníci Ministerstva spravodlivosti SR môžu efektívne vykonávať dohľad nad správcami elektronickým spôsobom.

Centrum právnej pomoci – CPP

Aplikácia Register úpadcov pre Centrum právnej pomoci umožňuje elektronické podávanie Návrhov na vyhlásenie konkurzu podľa štvrtej časti zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Keďže ide o výlučne elektronickú komunikáciu medzi Centrom právnej pomoci a súdmi, urýchľuje jednak proces spracovania a odoslania návrhu na súd, zároveň jednotnou štruktúrou informácií a implementovanými automatickými kontrolami úplnosti podania zjednodušuje aj prácu sudcom a súdnym úradníkom.

2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RÚ v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS RÚ, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS RÚ,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS RÚ a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS RÚ podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS RÚ,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS RÚ,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS RÚ,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS RÚ, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov.

2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS RÚ,
 - ii. neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS RÚ a to obnovou funkčnosti IS RÚ, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/zosúladením fungovania IS RÚ s dodanou dokumentáciou IS RÚ podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- e) poskytovanie konzultácií o Problémoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností,
- h) riešenie eskalácií,

- i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
- j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - c. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - d. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - e. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - f. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - g. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácií o ich riešení.

2.2. Helpdesk

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do ESSP.

2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: servicedeskru.atlassian.net, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: _____ a/alebo telefonicky na + _____. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť , čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne 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. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami 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 – záznamom v ESSP.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
 5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu 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 a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
 6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS RÚ:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	08:00 – 16:00 hod
Servisné okno	11 hod.	20:00 – 07:00 počas pracovných dní
	24 hod	0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 08:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	4	12
Závažný problém	12	24
Nekritický problém	24	40

Tabuľka č. 2

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota problémov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 3

Hodnota problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických problémov} \times 5] + [\text{počet závažných problémov} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu alebo SW produktu 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

2.5. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS RÚ, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali. Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom

období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS RÚ, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS RÚ, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

3.1. Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia –
 - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
 - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS RÚ budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po

prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS RÚ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS RÚ, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS RÚ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

3.3. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia oboch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.