

ZMLUVA O TECHNICKEJ PODPORE PREVÁDZKY APV PUZUV

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov

medzi

Objednávateľ: MINISTERSTVO FINANCIÍ SR
Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15
Zastúpený: PaedDr. Ingrid Šikulajová, vedúca služobného úradu
IČO: 00151742
IČ pre DPH: Nie je platiteľom DPH
DIČ:
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000001400/8180
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: DITEC, a.s.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpený: Dr. Ivan Súra, predseda predstavenstva
Ing. Csaba Baráth, generálny riaditeľ a podpredseda predstavenstva
IČO:
DIČ:
IČ pre DPH:
Bankové spojenie:
č. účtu:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Preambula

Objednávateľ použil na obstaranie predmetu tejto zmluvy metódu verejného obstarávania – rokovacie konanie bez zverejnenia podľa § 58 písmeno b) Zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ má na predmet obstarávania autorské práva vyplývajúce zo Zmluvy o dielo: Zmluva o dodávke aplikácie „Plnenie úloh z uznesenia vlády“ a služieb spojených s podporou jej prevádzky uzavretej dňa 31.5.2002 a dodatkov č.1, č.2 a č.3 k tejto zmluve.

I.

Predmet zmluvy

1. Touto Zmluvou o zabezpečovaní služieb technickej podpory softvérového riešenia "Plnenie úloh z uznesení vlády" (ďalej len „APV PUZUV“) (ďalej len „Zmluva“) sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby technickej podpory APV PUZUV v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi odmenu ako je dohodnuté v tejto Zmluve.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že predmetom tejto zmluvy je:
 - a) poskytovanie služieb servisného hotline
 - b) realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov
 - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
 - f) ostatné služby súvisiace s prevádzkou APV PUZUV na základe požiadaviek objednávateľa.
3. Podrobná špecifikácia rozsahu služieb technickej podpory APV PUZUV je uvedená v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

II.

Všeobecné zmluvné podmienky

1. Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané na mieste v priestoroch Objednávateľa na adrese Ministerstvo financií Slovenskej republiky, Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15, v priestoroch Poskytovateľa, alebo v prípade potreby aj v iných priestoroch podľa písomnej dohody.
2. Požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory je Objednávateľ povinný nahlasovať na nasledovné kontakty Poskytovateľa:
 - a) pre služby týkajúce sa APV PUZUV:
 - i) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Zhotoviteľa: +4212 58 222 888 spolu so zákazníckym číslom 0302
 - ii) alebo faxom na telefónnom čísle: +421 2 58 222 505, pričom Objednávateľ je povinný do záhlavia faxovej správy uviesť text „Zákaznícke číslo: 0302“
 - iii) alebo emailom: na adrese SERVIS.MFSR.PUZUV@DITEC.SK
3. Osoba oprávnená pre nahlásenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory zo strany Objednávateľa v zmysle bodu I.2.a-f) je:
 - a) riaditeľ OIT výhradne pre služby v zmysle bodu I.2.a-e)
 - b) riaditeľka kancelárie ministra MF SR výhradne pre služby v zmysle bodu I.2.f)
4. Poskytovateľ bude poskytovať služby podpory za nasledovných podmienok :
 - a) Základná doba (ďalej len „Základné časové pokrytie“) pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je od 8:00 do 16:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (ďalej len „8x5“), pokiaľ nie je explicitne uvedené inak pre vybrané služby.
 - b) Poskytovateľ bude poskytovať služby a vykonávať nasledovne:

Servisná služba	Úroveň časového pokrytia			
	Kritické	Urgentné	Normálne	Nezávažné
Servisný hotline	8x5	8x5	8x5	8x5
Prevádzkové zásahy (správa systému)	8x5	8x5	8x5	8x5
Pravidelné preventívne zásahy (profylaktika a monitoring)	8x5	8x5	8x5	8x5
Servisné zásahy (riešenie incidentov a riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	8x5	8x5	8x5	8x5

c) Klasifikácia incidentov pre poskytovanie služby realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov:

- i) Kritický – s veľmi vysokou prioritou – úplne znefunkčňuje prevádzku APV PUZUV,
- ii) Urgentné – s vysokou prioritou - funkcionálna APV PUZUV je vážne obmedzená,
- iii) Normálne – s normálnou prioritou - existuje procedúra, ako daný problém obísť,
- iv) Nezávažné – s nízkou prioritou - má minimálny vplyv na prevádzku APV PUZUV.

d) Doba odozvy znamená, že kontaktná osoba Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Objednávateľa a informuje ju o začatí diagnostiky incidentu, resp. analýzy predmetu servisnej požiadavky. Čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu, resp. servisnej požiadavky kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ kontaktuje späť kontaktnú osobu pre riešenie príslušného incidentu, resp. servisnej požiadavky zo strany Objednávateľa.

e) Zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

f) Doba trvalého vyriešenia znamená čas, že bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu.

Priorita incidentu	Úroveň časového pokrytia		
	Doba odozvy	Náhradné (dočasné) riešenie	Trvalé riešenie
Kritický – s veľmi vysokou prioritou	do 8 hodín	do 24 hodín	do 2 pracovných dní
Urgentné – s vysokou prioritou	do 24 hodín	do 2 pracovných dní	do 4 pracovných dní
Normálne – s normálnou prioritou	do 2 pracovných dní	do 4 pracovných dní	do 7 pracovných dní
Nezávažné – s nízkou prioritou	do 4 pracovných dní	do 7 pracovných dní	do 14 pracovných dní

5. Poskytovateľ bude všetky prevádzkové a servisné zásahy realizovať v súlade s plánom prevádzkových zásahov a preventívnych zásahov, alebo na základe požiadania poverených zamestnancov Objednávateľa. Výnimku tvoria servisné zásahy v prípadoch, kedy je ohrozená prevádzkyschopnosť a dostupnosť systému. V tomto prípade Poskytovateľ realizuje zásah okamžite a súčasne informuje poverených zamestnancov Objednávateľa.
6. V prípade realizácie prevádzkového zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní prevádzkového zásahu obsahujúci popis realizovaných servisných úkonov.
7. V prípade realizácie preventívneho zásahu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní preventívneho zásahu obsahujúci výsledky preventívneho zásahu a podnety pre aktualizáciu systému, návrhy pre úpravu pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov.
8. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného incidentu Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu vrátane informácií o príčinách incidentu a spôsobe jeho odstránenia.
9. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu požiadavky na zmenu konfigurácie Poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu.

III.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná cena za predmet plnenia tejto zmluvy je stanovená dohodou podľa zákona č. 18/96 Z.z. o cenách a vyhlášky č. 87/96 Zb. nasledovne:
 - a) Cena za poskytovanie služieb v zmysle bodu I.2.a-e) je 10.000,- EUR bez DPH formou ročného paušálu /slovom: Desiat' tisíc EUR/, t.j. 12 000,- EUR s DPH /slovom: dvanásť tisíc EUR /.
 - b) Cena za poskytnutie ostatných služieb v zmysle bodu I.2.f) súvisiacich s prevádzkou APV PUZUV na základe požiadaviek Objednávateľa bude stanovená na základe článku V.6. tejto zmluvy, spolu s cenou podľa ods. 1 písm. a) nesmie prekročiť celkový finančný limit tejto zmluvy. Celkový finančný limit tejto zmluvy je 100 000,- EUR bez DPH /slovom: stotisíc EUR/, t.j. do výšky 120 000,- EUR s DPH /slovom: stodvadsať tisíc EUR/.
2. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi stanovenú zmluvnú cenu v článku III.1. tejto zmluvy za predmet plnenia podľa nižšie uvedených platobných podmienok:
 - a) Cena v zmysle bodu III.1.a) bude uhradená po ukončení kalendárneho roka a poskytnutí služieb podpory v zmysle bodu I.2.a-e).
 - b) Cena v zmysle bodu III.1.b) bude uhradená po odovzdaní a prevzatí poskytnutých ostatných služieb v zmysle bodu I.2.f) súvisiacich s prevádzkou APV PUZUV.
3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu s pripočítaním DPH v zákonom stanovenej výške za predmet plnenia po jeho protokolárnom prevzatí, a to na základe vystavenej faktúry. Akceptačný protokol tvorí prílohu k faktúre.
4. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ uhradí v tejto lehote Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet.
5. Faktúra musí obsahovať náležitosti účtovného dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo zmluvy objednávateľa. V prípade, ak faktúra tieto náležitosti neobsahuje, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na prepracovanie. Splatnosť faktúry v tomto prípade plyní odo dňa doručenia faktúry s vyššie uvedenými náležitosťami Objednávateľovi.
6. Výkony realizované mimo základného časového pokrytia musia byť vopred odsúhlasené Objednávateľom a budú účtované so 100% príplatkom k jednotkovej hodinovej sadzbe v zmysle bodu

V.6.g.; finančné plnenie z toho vyplývajúce nemôže byť nad rámec celkovej ceny za predmet plnenia v zmysle čl. III. 1. tejto zmluvy.

IV. Povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri prácach podľa časového harmonogramu a podľa navrhovaného spôsobu a postupu spracovania.
- b) Zabezpečiť Poskytovateľovi potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu.
- c) Pre zamestnancov Poskytovateľa zabezpečiť poverenia, na základe ktorých budú môcť získať informácie na dohodnutých miestach,
- d) Sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre realizáciu plnenia podľa tejto zmluvy a podľa potreby,
- e) Zabezpečiť prítomnosť poverenej osoby v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- f) Zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb.
- g) Zabezpečiť Poskytovateľovi všetky relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike projektu.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje :

- a) Vykonávať odborné služby v rámci plnenia predmetu zmluvy, špecifikovaného touto zmluvou riadne a včas, pričom jeho plnenie je podmienené poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa, najmä včasným poskytnutím všetkých potrebných podkladov a súčinnosti.
- b) Neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie jeho služieb.
- c) Riadiť sa odporúčeniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa, s ktorými ho Objednávateľ preukázateľne oboznámi.

3. Poverení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa budú viesť o činnostiach realizovaných v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy dokumentáciu. Táto dokumentácia môže byť vedená aj v elektronickej forme. Spôsob aktualizácie dokumentácie a jej priebežného sprístupňovania povereným zamestnancov Objednávateľa bude dohodnutý zástupcami oboch zmluvných strán poverených koordináciou súčinnosti.

V. Podmienky plnenia predmetu zmluvy

1. V prípade oneskorenia poskytnutia služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predlži dohodou oboch strán, najmenej však o dobu zdržania nezavineného Poskytovateľom.

2. Poskytnuté služby bude Poskytovateľ odovzdávať a Objednávateľ preberať na základe dohodnutého časového harmonogramu, a len za predpokladu úplnosti súvisiacich materiálov a dokladov. Odovzdanie a prevzatie predmetu plnenia (akceptáciu) potvrdia zmluvné strany v akceptačnom protokole. Súčasťou akceptačného protokolu je prehľad vykonaných prác súvisiacich s poskytovaním technickej podpory odsúhlasený povereným zamestnancom objednávateľa.

3. Objednávateľ prevezme časti predmetu plnenia podľa definovaného harmonogramu do 14 dní odo dňa ukončenia plnenia Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ o tomto oboznámi písomnou formou Objednávateľa. Všetky závary a pripomienky treba preukázať a zdokumentovať pri preberaní predmetu plnenia zmluvy v súlade so spôsobom preberania určeným zmluvou.
4. Hlavný koordinátor a kontaktná osoba zo strany Objednávateľa je Ing. Tatiana Schnorrerová. Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.
5. Hlavný koordinátor a kontaktná osoba zo strany Poskytovateľa je Ing. Róbert Kristóf. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi bezodkladne každú zmenu kontaktnej osoby.
6. V prípade potreby a/alebo požiadavky Objednávateľa na poskytnutie ostatných služieb technickej podpory v zmysle bodu I.2.f) je Objednávateľ oprávnený objednať ostatné služby súvisiace s prevádzkou APV PUZUV na základe špecifických požiadaviek Objednávateľa nasledovne:
 - a) Hlavný koordinátor a kontaktná osoba zo strany Objednávateľa, prípadne nim poverená osoba, spracuje požiadavku na poskytnutie ostatných služieb v zmysle bodu I.2.f) tejto Zmluvy a odošle kontaktnej osobe zo strany Poskytovateľa alebo na kontaktné centrum Poskytovateľa.
 - b) Každá prijatá požiadavka bude považovaná za platnú v prípade, že bude spracovaná v zmysle nasledovných skutočností:
 - a) bude odoslaná oprávnenou osobou zo strany Objednávateľa,
 - b) bude odoslaná oprávnenej osobe zo strany Poskytovateľa,
 - c) Oprávnená osoba zo strany Poskytovateľa predloží spracovaný dokument "Štúdia realizovateľnosti" oprávnenej osobe zo strany Poskytovateľa. V tomto dokumente bude uvedený popis predmetu plnenia, harmonogram realizácie, cenová kalkulácia a odhadovaný celkový rozsah prác, nevyhnutných na poskytnutie ostatných služieb technickej podpory v zmysle bodu I.2.f).
 - d) Oprávnená osoba zo strany Objednávateľa vystaví a oprávnená osoba zo strany Poskytovateľa prijme objednávku prác v zmysle odsúhlasenej štúdie realizovateľnosti v písomnej forme. Objednávka práce musí obsahovať špecifikáciu predmetu plnenia, cenu, platobné podmienky a harmonogram realizácie.
 - e) Osoba oprávnená pre odsúhlasenie štúdie realizovateľnosti a pre vystavenie objednávky práce na poskytnutie ostatných služieb v zmysle bodu I.2.f) je riaditeľka kancelárie ministra MF SR.
 - f) Osoba oprávnená pre predloženie štúdie realizovateľnosti a pre prijatie objednávky práce na poskytnutie ostatných služieb v zmysle bodu I.2.f) je riaditeľ úseku software Poskytovateľa.
 - g) Cena takého plnenia bude stanovená na základe samostatnej kalkulácie za použitia jednotkovej ceny na hodinu vo výške 100.- EUR bez DPH.; finančné plnenie z toho vyplývajúce nemôže byť nad rámec celkovej ceny za predmet plnenia v zmysle čl. III. 1. tejto zmluvy

VI.

Harmonogram realizácie

1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu zmluvy s nasledovným harmonogramom:
 - a) Zabezpečenie služieb podpory v zmysle bodu I.2.a-e) ročne.
 - b) Detailný harmonogram realizácie požiadaviek v zmysle bodu I.2.f) bude vždy upresnený v príslušnej objednávke služieb.
 - c) V prípade posunu termínu zo strany Objednávateľa sa pomerným spôsobom posúvajú všetky ďalšie termíny plnenia predmetu zmluvy.

VII.

Zmluvné pokuty a sankcie

1. Pri omeškaní sa Poskytovateľa s riadnym dodaním plnenia predmetu Zmluvy má Objednávateľ voči Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny objednanej dodávky bez DPH za každý deň omeškania. Zmluvnú pokutu uhradí Poskytovateľ po jej vyfakturovaní zo strany Objednávateľa.
2. V prípade oneskoreného platenia fakturovanej čiastky za riadne dodané plnenie, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň oneskorenia.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že celková suma sankcií podľa bodu 1 a 2 článku VII. Nesmie prekročiť 25 % z ceny objednávok alebo faktúr vrátane DPH podľa tejto zmluvy. Na sankcie nad tento limit sa nebude prihliadať.

VIII.

Záručné podmienky

1. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté z dôvodu nesprávneho používania technického, systémového a aplikačného vybavenia alebo užívania technického, systémového a aplikačného vybavenia v rozpore s pokynmi uvedenými v príslušnej dokumentácii.
2. Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady, ktoré vznikli úpravou technického, systémového a aplikačného vybavenia Objednávateľom bez súhlasu Poskytovateľa.

IX.

Ochrana dôverných informácií a skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo

1. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy súvisiacim s podnikateľskou činnosťou druhej zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú, alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, a nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné.
2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť. V prípade, že jedna zo zmluvných strán preukázateľne poruší povinnosť mlčanlivosti, zaväzuje sa zaplatiť druhej zmluvnej strane náhradu škody vzniknutú preukázateľne porušením tejto povinnosti.
3. Poskytovateľ je oprávnený informácie, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy od Objednávateľa, poskytnúť s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, pričom Objednávateľ nie je oprávnený súhlas bezdôvodne odmietnuť:
 - a) odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
 - i) svojej ovládanej osobe;
 - ii) svojej ovládajúcej osobe;
 - iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Poskytovateľa postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a
 - iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Poskytovateľa postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie;

- b) subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa zmluvy.
4. Povinnosť zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré zmluvná strana získala v súvislosti s plnením predmetu zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci;
 - d) boli získané zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Povinnosť Objednávateľa dodržiavať mlčanlivosť sa v žiadnom prípade nevzťahuje na prípady kde to vyžaduje zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

X.

Prechod práv a povinností

1. Právo využívať predmet plnenia poskytnutých služieb (Dielo) nadobudne Objednávateľ dňom jeho protokolárneho odovzdania a prevzatia. Ak Objednávateľ neuhradí Poskytovateľovi faktúru v lehote splatnosti za riadne a včas zrealizované plnenie, právo Objednávateľa využívať Dielo je pozastavené, až do doby úplného zaplatenia ceny Poskytovateľovi.
2. Vlastnícke právo k predmetu plnenia dodanému Poskytovateľom nadobudne Objednávateľ dňom protokolárneho odovzdania a prevzatia plnenia a zaplatením kúpnej ceny Poskytovateľovi.
3. Výsledky charakteru know-how Objednávateľa alebo Poskytovateľa môžu byť využité výhradne pre potreby vývoja a prevádzky riešenia a môžu byť odovzdané tretej strane len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa.
4. V prípade, že pri riešení projektu, či už zo strany Objednávateľa, alebo Poskytovateľa vzniknú Diela alebo pracovné postupy, ktoré by mali byť právne chránené, zmluvné strany uzavru osobitné dohody na zabezpečenie ich ochrany.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje v budúcnosti ďalej spolupracovať na ďalšom rozvíjaní riešení, ak o takúto spoluprácu Objednávateľ požiada. Podmienky takejto spolupráce budú predmetom následnej obojstrannej dohody.
6. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených odsekov tohto článku, a že tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb. Poskytovateľ osvedčuje, že predmetom plnenia podľa tejto zmluvy neporušuje autorské práva iných osôb a je oprávnený s prípadnými autorskými právami nakladať. Poskytovateľ je si vedomý dôsledkov vyplývajúcich z nepravdivosti tohto ustanovenia a zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi a tretím osobám všetky škody z toho vyplývajúce .
7. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory budú riešené kompetentným súdom Slovenskej republiky.

XI.

Vyššia moc, trvanie a ukončenie zmluvy

1. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán, a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karantény, atď.
2. V prípade závažného porušenia zmluvných dohôd zo strany Objednávateľa, ako napríklad nezabezpečenia podmienok pre prácu, v dôsledku ktorého nebude môcť Poskytovateľ splniť svoje záväzky a dodržať termíny, ani prípadné náhradné termíny a to aj v prípade opakovaného písomného upozornenia Poskytovateľa na porušovanie dohodnutých podmienok, má Poskytovateľ právo od zmluvy odstúpiť. V takomto prípade má Poskytovateľ nárok na úhradu jeho oprávnených, preukázaných a neuhradených dovtedajších nákladov na riešení, zo strany Objednávateľa.
3. V prípade závažného porušenia zmluvných dohôd zo strany Poskytovateľa, ako závažného nedodržania termínov harmonogramu a to aj napriek písomnému upozorneniu Objednávateľa, prípadne pri nesplnení záväzku vyriešenia predmetu plnenia a to bez zavinenia Objednávateľa, má Objednávateľ nárok na odstúpenie od zmluvy.
4. Prípadné odstúpenie od tejto Zmluvy podľa bodu XI.2 alebo XI.3 musí oprávnená zmluvná strana doručiť druhej zmluvnej strane v písomnej forme, v ktorej musí toto oprávnenie preukázať.
5. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie do 31.12.2015. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto Zmluvu:
 - a) písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
 - b) alebo výpoveďou z dôvodu vyššej moci v zmysle bodu XI.1 tejto Zmluvy s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
 - c) alebo výpoveďou z dôvodu porušenia zmluvných dohôd v zmysle bodu XI.2 alebo XI.3 tejto Zmluvy s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
 - d) alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu so šesťmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

XII.

Záverečné ustanovenia

1. Meniť a dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
2. V prípade formálneho resp. interpretačného nesúladu tejto zmluvy, alebo ktorejkoľvek z príloh tejto zmluvy sú záväzné prednostne ustanovenia tejto zmluvy, potom ustanovenia jej príloh.
3. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve vyhotovenia obdrží Objednávateľ a dve Poskytovateľ.
4. Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto Zmluvy na webovom sídle Objednávateľa a webovom sídle Úradu vlády SR.
5. Táto zmluva nadobúda platnosť v deň jej podpisu oboma zmluvnými stranami. V prípade, ak zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, zmluva nadobúda platnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej

republiky, resp. v Obchodnom vestníku. Poskytovateľ súhlasí so zverejnením zmluvy a jej príloh v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky, resp. v Obchodnom vestníku.

6. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju podpisujú.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

PaedDr. Ingrid Šikulajová
vedúca služobného úradu

Dr. Ivan Súra
predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth
generálny riaditeľ a
podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1 Podrobná špecifikácia predmetu plnenia

Popis rozsahu služieb technickej podpory

V rámci poskytovanie služieb technickej podpory prevádzky bude Poskytovateľ vykonávať tieto činnosti :

1. Poskytovanie služieb servisného hotline
 - a) Poskytovanie služieb servisného hotline zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom komunikačných kanálov:
 - i) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa
 - ii) alebo faxom na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa
 - iii) alebo emailom na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa
 - b) Všetky vyžiadané požiadavky na služby technickej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, fax) musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa.
 - c) Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.
2. Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), ktorými sú:
 - a) podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému
 - b) inštalácie aktualizácií a patchov štandardného systémového software (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií)
 - i) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu aktualizácie štandardného programového vybavenia
 - ii) na požiadanie Objednávateľa
 - iii) na základe potreby plynúcej z aktualizácie aplikačného programového vybavenia
 - c) inštalácie aktualizácií a patchov aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality systému)
 - d) ladenie výkonnosti systému
 - e) ostatné činnosti bežnej podpory prevádzky systému:
 - i) spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne so zaškolením pracovníkov,
 - ii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu systému,
 - iii) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - iv) spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - v) Integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora dodávateľov jednotlivých prvkov prevádzkovej infraštruktúry a ktorú môže vykonať Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa,
3. Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring) podľa Vzorových pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov
 - a) Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
 - i) automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
 - iii) osobne, na mieste prevádzky systému.
 - b) Primárnym cieľom preventívnych zásahov je
 - i) kontrola konzistencie konfigurácie a databáz APV PUZUV

- ii) identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku APV PUZUV, spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
 - c) Predmetom preventívnych zásahov je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potencionálne riziká.
4. Servisné zásahy v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov (riešenie incidentov)
- a) Incident je:
 - i) výpadok systému – prerušenie prevádzky APV PUZUV sprevádzané nedostupnosťou služieb aplikačného a databázového software (aplikačného a/alebo databázového servera) pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, spôsobené výlučne v dôsledku Poruchy aplikačného alebo databázového software,
 - ii) porucha funkčnosti APV PUZUV sprevádzaná nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa APV PUZUV nedá využívať pre pôvodne plánovaný účel a spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel,
 - b) V prípade identifikácie incidentu, bude Poskytovateľ riešiť incidenty, súvisiace s prevádzkou systému :
 - i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.
 - c) Riešenie incidentu sa realizuje
 - i) zmenou konfigurácie systému
 - ii) reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - iii) reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
 - iv) dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia
 - d) V rámci riešenia incidentu sa realizuje:
 - i) analýza identifikovaných incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
 - ii) odstraňovanie chýb v APV PUZUV, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
 - iii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov
 - e) Predpokladom odstránenia incidentu je:
 - i) že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
 - ii) sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku APV PUZUV,
 - iii) Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.
5. Servisné zásahy podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
- a) V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému :
 - i) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
 - iii) osobne, na mieste vzniku Incidentu.
 - b) Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje
 - i) zmenou konfigurácie systému
 - ii) reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
 - iii) reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
 - c) V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
 - i) analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)

ii) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie

6. Ostatné služby súvisiace s prevádzkou systému na základe požiadaviek Objednávateľa, a to:

- a) analýza požiadaviek, špecifikácia, analýza, návrh, vývoj a nasadenie rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie funkcionality APV PUZUV na základe požiadaviek Objednávateľa,
- b) konzultácie technologické (z oblasti jednotlivých technológií, ktoré sú súčasťou technickej, systémovej a aplikačnej infraštruktúry APV PUZUV) alebo metodické (z oblasti príslušných pracovných postupov)
- c) školenia koncových používateľov, školenia školiteľov, administrátorov, metodikov v oblasti pracovných postupov
- d) obnova prevádzkových dát na nosičoch poškodených technickou poruchou alebo nesprávnou manipuláciou,
- e) servisný zásah v prípade Incidentu spôsobeného poškodením technológie neodbornou obsluhou a/alebo poškodením technológie v dôsledku vyššej moci,
- f) opravy škôd, ktoré vznikli porušením podmienok prevádzky, stanovených dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám
- g) odstránenia chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
- h) úpravy číselníkov a konfigurácie systému
- i) prípadné iné služby, podľa požiadaviek Objednávateľa

7. Poskytovateľ bude poskytovať služby technickej podpory za podmienok definovaných v zmysle bodu II.1-9) tejto Zmluvy.

8. Požiadavky na poskytnutie služieb podpory je Objednávateľ povinný nahlasovať spôsobom a na kontakty Poskytovateľa uvedené v bode II.2-3) tejto Zmluvy.