

## Zmluva o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení  
neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)  
(ďalej len „zmluva“)

### I. Zmluvné strany

#### **Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky**

Sídlo: Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava  
IČO: 00699021  
DIČ: [REDACTED]  
IČ DPH: [REDACTED]  
Bankové spojenie: [REDACTED]  
Číslo účtu (IBAN): [REDACTED]  
SWIFT (BIC): [REDACTED]  
Zastúpený: Ing. Rastislav Kubán, generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti,  
spracovania a prenosu informácií  
Ing. Ivana Čermáková, riaditeľka finančného odboru

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

#### **Asseco Central Europe, a. s.**

Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava - m. č. Ružinov  
IČO: 35 760 419  
DIČ: [REDACTED]  
IČ DPH: [REDACTED]  
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. odd. Sa, vložka č.  
2024/B  
Bankové spojenie: [REDACTED]  
Číslo účtu (IBAN): [REDACTED]  
SWIFT (BIC): [REDACTED]  
Zastúpený: RNDr. Jozef Klein, predseda predstavenstva  
Ing. Peter Lakata, člen predstavenstva

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spolu ďalej aj ako „**zmluvné strany**“ alebo jednotlivito aj ako  
„**zmluvná strana**“)

## II. Preambula

- 2.1. Táto zmluva je uzavretá na základe výsledku verejného obstarávania realizovaného podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v rámci ktorého Poskytovateľ ako uchádzač uspel v súťaži vyhlásenej dňa 13.6.2022 Objednávateľom, ako verejným obstarávateľom, predložením ponuky na predmet zákazky: „Podpora a údržba IS ESSR“

## III. Predmet zmluvy

- 3.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby podľa špecifikácie uvedenej v opise predmetu zákazky, ktorý je prílohou č. 1 (ďalej len „príloha č. 1“) tejto zmluvy a za podmienok uvedených v tejto zmluve (ďalej len „Služby“) a záväzok Objednávateľa zaplatiť za poskytnuté Služby cenu za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

## IV. Čas a miesto poskytnutia Služieb

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 7 mesiacov od začatia poskytovania Služieb uvedených v opise predmetu zákazky, ktorý je prílohou č. 1 tejto zmluvy, nie však skôr ako zmluva nadobudne účinnosť podľa článku XII. ods. 7.29 zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ začne poskytovať Objednávateľovi Služby dňom nadobudnutia účinnosti zmluvy. Špecifikácia konkrétneho času poskytovania Služieb je vymedzená v prílohe č.1 tejto zmluvy.
- 4.3. Miestom poskytnutia Služieb je sídlo Objednávateľa podľa článku I. tejto zmluvy, ak v tejto zmluve nie je uvedené inak.

## V. Cena a platobné podmienky

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná cena za poskytovanie Služieb (ďalej len „Cena Služieb“) je stanovená dohodou zmluvných strán podľa zákona 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 NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších právnych predpisov.
- 5.2. Celková cena Služieb je zmluvnými stranami dohodnutá maximálne vo výške **69 300 EUR bez DPH** (slovom: šesťdesiatdeväťtisícristo eur bez DPH), t. j. **83 160 EUR s DPH** (slovom: osemdesiattritisícjednostošesťdesiat eur s DPH).
- 5.3. Mesačná cena za Služby je zmluvnými stranami dohodnutá vo výške **9 900 EUR bez DPH** (slovom: deväťtisícdeväťsto eur bez DPH), t. j. **11 880 EUR s DPH** (slovom: jedenásťtisícosemstoosemdesiat EUR s DPH). Špecifikácia Ceny Služby je uvedená v cenníku Služieb, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto zmluvy.
- 5.4. V Cene Služieb sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s plnením predmetu zmluvy. DPH bude vyúčtovaná podľa všeobecne záväzných právnych predpisov účinných v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 5.5. Cena Služieb bude Objednávateľom hradená mesačne na základe faktúr vystavených Poskytovateľom a doručených Objednávateľovi (mesačný paušál).

- 5.6. Faktúra musí byť vystavená zo strany Poskytovateľa v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy a s platnými právnymi predpismi (najmä zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení).
- 5.7. Prílohu faktúry bude tvoriť výkaz poskytnutých Služieb schválený Objednávateľom (Príloha č. 3 – Vzor Akceptačného protokolu), ktorý bude obsahovať:
- Identifikáciu konzultantov,
  - Popis poskytnutých činností pri odstraňovaní chýb,
  - Miesto, čas a popis poskytnutých Služieb,
  - Podpis projektového manažéra Poskytovateľa
- 5.8. Objednávateľ je oprávnený namietat' vecnú ako aj formálnu správnosť faktúry Poskytovateľa. V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené Objednávateľovi všetky povinné podklady alebo ak Objednávateľ namietat' formálnu a/alebo vecnú správnosť fakturácie Poskytovateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným vysvetlením takéhoto postupu, a to do 10 pracovných dní odo dňa jej doručenia. V prípade opodstatneného vrátenia faktúry neplynie lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými podkladmi.
- 5.9. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa za predpokladu, že doručená faktúra bude spĺňať všetky zákonné náležitosti a náležitosti podľa tejto zmluvy a bude doručená na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto zmluvy v troch vyhotoveniach. Lehota splatnosti faktúry začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola faktúra preukázateľne doručená Objednávateľovi. Úhrada faktúry bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Pre tento účel sa za deň úhrady považuje dátum pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.

## **VI. Subdodávky**

- 6.1. Poskytovateľ nie je oprávnený zadať poskytovanie Služieb ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“).

## **VII. Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu**

- 7.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že počas trvania tejto zmluvy budú poskytované Služby spĺňať požiadavky, tak ako boli vymedzené v zmysle Zmluvy a jej príloh.
- 7.2. Zmluvné strany nesú zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálne úsilie, aby sa predišlo škodám, resp. minimalizovali sa vzniknuté škody. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v súvislosti s plnením tejto zmluvy najviac do výšky 50 % ceny uhradenej Objednávateľom podľa tejto zmluvy Poskytovateľovi.
- 7.3. Poskytovateľ sa počas trvania tejto zmluvy zaväzuje na vlastné náklady bezodkladne po písomnom oznámení Objednávateľa odstrániť vzniknuté vady plnenia tejto zmluvy v lehote do 5 pracovných dní.
- 7.4. Ak Poskytovateľ neodstráni vadu plnenia tejto zmluvy v lehote do 5 pracovných dní od písomného oznámenia Objednávateľa, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej

pokuty vo výške 50 EUR za každý začatý deň omeškania, maximálne do výšky 10% ceny mesačného paušálu podľa článku V. bod 5.3. tejto zmluvy.

## **VIII. Sankcie**

- 8.1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb podľa článku IV. bod 4.2. tejto zmluvy, Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 50 % ceny mesačného paušálu s DPH podľa článku V. bod 5.3. tejto zmluvy.
- 8.2. V prípade, ak sa skončí táto zmluva z dôvodov špecifikovaných v čl. XI. ods. 11.2.1. na strane Poskytovateľa odstúpením od zmluvy Objednávateľom, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 25 % ceny mesačného paušálu s DPH podľa článku V. bod 5.3. tejto zmluvy.

## **IX. Práva duševného vlastníctva**

- 9.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že pokiaľ príslušné právne predpisy neustanovia inak, výsledky jeho činnosti podľa tejto zmluvy nebudú predmetom práva duševného vlastníctva. Ak v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len "Autorský zákon"), výsledok činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy bude chránený ako autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie takého diela (ďalej len „Autorská licencia“), bez vecného, časového alebo územného obmedzenia a vyhlasuje, že odplata za poskytnutie Autorskej licencie je zahrnutá v Cene Služieb.
  - 9.1.1. V prípade, že poskytnuté Služby alebo výsledok činnosti Poskytovateľa podľa bodu 9.1. budú obsahovať zdrojové kódy a/alebo strojové kódy, Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi ich najaktuálnejšiu verziu a potrebnú programovú dokumentáciu k nim a to
    - a) do 15 dní na základe požiadavky Objednávateľa,
    - b) k termínu ukončenia tejto Zmluvy,na digitálnom nosiči, a to na základe odovzdávacieho a preberacieho protokolu a zároveň udeľuje súhlas na ich použitie v neobmedzenom rozsahu.

## **X. Práva a povinnosti zmluvných strán**

- 10.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho požiadanie potrebnú súčinnosť špecifikovanú v Prílohe č. 1 Zmluvy. Ak Objednávateľ bezdôvodne a preukázateľne neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a/alebo spoluprácu, neposkytne potrebné dokumenty a informácie týkajúce sa predmetu tejto zmluvy v primeranej lehote s ohľadom na záväzok, ktorý má Poskytovateľ plniť, respektíve vôbec nie, Poskytovateľ po písomnom upozornení so špecifikáciu potrebnej súčinnosti a/alebo spolupráce a uplynutí dodatočnej primeranej lehoty, ktorú Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi za týmto účelom, nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu a termínoch.
- 10.2. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri

plnení tejto zmluvy všetky všeobecne záväzné právne predpisy ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa podľa bodu 10.8. ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ Objednávateľom preukázateľne oboznámený.

10.3. Poskytovateľ je povinný dodržiavať povinnosti podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

10.4. Každá zmluvná strana sa samostatne zaväzuje, že:

10.4.1. všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané od druhej zmluvnej strany alebo jej subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení zmluvy (ďalej len „Dôverné informácie“), bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej osobe ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení zmluvy; to neplatí, ak povinnosť sprístupniť tieto informácie vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.

10.4.2. zabezpečí riadne zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení zmluvy. Zmluvná strana je povinná na základe požiadavky druhej zmluvnej strany predložiť bezodkladne tejto zmluvnej strane podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k Dôverným informáciám;

10.4.3. v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku zmluvy nahradí druhej zmluvnej strane podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka škodu, ktorá jej nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov druhou zmluvnou stranou vznikla. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v súvislosti s plnením tejto zmluvy.

10.5. Všetky podklady poskytnuté zmluvnej strane a evidované údaje, vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení zmluvy bez vyzvania odovzdané druhej zmluvnej strane alebo podľa jej rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.

10.6. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

10.7. Zmluvné strany sú povinné pri plnení tejto zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže.

- 10.8. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služby oboznámiť sa a dodržiavať Pokyn generálneho riaditeľa sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií č. 103/2015 o správe a prevádzke informačných systémov a služieb, Pokyn generálneho riaditeľa sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií č. 27/2014 o riadení prístupových práv a privilegovaných prístupových práv do informačných systémov a služieb, Pokyn generálneho riaditeľa sekcie bezpečnosti, spracovania a prenosu informácií č. 102/2015 o riešení bezpečnostných incidentov, resp. predpisy, ktorými budú uvedené predpisy nahradené.
- 10.9. Pre oblasť riadenia prístupov realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 12 vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
- 10.9.1. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému Objednávateľa je založené na zásade, že Poskytovateľom (používateľ) má prístup len k tým aktívam a funkcionalitám v rámci informačného systému Objednávateľa, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zverených úloh. Na to sa vypracúvajú zásady riadenia prístupu osôb k informačnému systému Objednávateľa, ktoré definujú spôsob pridelenia a odoberania prístupových práv.
- 10.9.2. Riadenie prístupov Poskytovateľom poverených osôb k informačnému systému Objednávateľa sa uskutočňuje v závislosti od prevádzkových a bezpečnostných potrieb Objednávateľa, pričom sú prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia na zabezpečenie ochrany údajov, ktoré sú používané pri prihlásení do informačných systémov a ktoré zabraňujú zneužitiu týchto údajov neoprávnenou osobou.
- 10.10. Zmena v personálnom obsadení pracovných rolí Poskytovateľa podľa tejto zmluvy musí byť Objednávateľovi oznámená vopred. Oznámenie zabezpečí Poskytovateľ elektronickou poštou na kontakt oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 10.11. Každá osoba na strane Poskytovateľa, ktorá sa bude podieľať na výkone činností pre Objednávateľa podľa tejto zmluvy musí podpísať vyhlásenie o zachovaní mlčanlivosti v zmysle § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Vyjadrenie o zachovaní mlčanlivosti uchováva Objednávateľ.
- 10.12. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa dôkladne oboznámil s predmetom plnenia zmluvy a na základe svojich personálnych a odborných kapacít je schopný riadne a v čas poskytnúť Služby dohodnuté v zmluve a jej prílohách.

## **XI. Ukončenie zmluvy**

- 11.1. Táto zmluva môže byť skončená písomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením zo strany tej zmluvnej strany, ktorej to umožňuje zákon alebo táto zmluva.
- 11.2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy pre podstatné porušenie zmluvy v prípade:
- 11.2.1. ak Poskytovateľ nezačne s poskytovaním Služieb podľa článku IV. bod 4.2. zmluvy ani v dodatočnej lehote desať (10) kalendárnych dní ; ustanovenie čl. VIII. bod 8.2 zmluvy tým nie je dotknuté,
- 11.2.2. ak Poskytovateľ neposkytuje Služby v súlade s touto zmluvou vrátane jej príloh po dobu dlhšiu ako 10 kalendárnych dní; ak Poskytovateľ neposkytuje Služby v súlade s touto zmluvou vrátane jej príloh. .

- 11.3. Poskytovateľ má právo odstúpiť od zmluvy z dôvodu omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry za Služby po dobu viac ako 60 kalendárnych dní.
- 11.4. Odstúpením od zmluvy niektorou zo zmluvných strán sa zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od tejto zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia a úhrady, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve vrátane jej príloh. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí Cenu Služby podľa dohody zmluvných strán.
- 11.5. Odstúpením od zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa ochrany informácií, najmä, nie však výlučne v čl. 10 bod 10.4, 10.5, 10.6 a 10.9 zmluvy, voľby práva a riešenia sporov.

## **XII.Záverečné ustanovenia**

- 12.1. Právne vzťahy bližšie neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že spory vzniknuté z tejto zmluvy budú riešené na miestne a vecne príslušnom súde Slovenskej republiky podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 12.3. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ a Poskytovateľ obdrží po dve vyhotovenia.
- 12.4. Akékoľvek zmeny a/alebo dodatky zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 12.5. Táto zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) .
- 12.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy nasledovné prílohy:  
Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky  
Príloha č. 2: Cenník za služby  
Príloha č. 3: vzor Akceptačného protokolu

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

.....  
Ing. Rastislav Kubán  
generálny riaditeľ sekcie bezpečnosti,  
spracovania a prenosu informácií

.....  
RNDr. Jozef Klein, predseda  
predstavenstva

.....  
Ing. Ivana Čermáková  
riadiateľka finančného odboru

.....  
Ing. Peter Lakata, člen predstavenstva



### **Opis predmetu zákazky:**

Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou

existujúceho informačného systému elektronického spracovania spisov a administratívnych procesov (ďalej len „IS ESSR“).

IS ESSR predstavuje komplexný systém zabezpečujúci elektronické spracovanie spisov a automatizáciu administratívnych procesov v podmienkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky (ďalej aj ako „MZVEZ SR“ alebo „Objednávateľ“) v súlade s platnou legislatívou:

- vyhláškou Ministerstva vnútra č. 410/2015 o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu,
- Výnosom Ministerstva vnútra SR č. 525/2011 o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry, zabezpečenie výkonu verejnej moci elektronicky v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (e-Governmente) v znení neskorších predpisov.

Existujúci IS ESSR bol implementovaný na softvérovej (ďalej ako „SW“) platforme Fabasoft 2016, na SW licenciách Fabasoft eGov Suite poskytujúcich systém elektronickej správy registratúry, ktorá disponuje osvedčením o zhode s požiadavkami výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry.

IS ESSR je centralizovaný informačný systém prevádzkovaný na serverovej infraštruktúre vládneho cloudu. Systém je používaný pracovníkmi organizačných útvarov MZVEZ SR (ústredie) vrátane všetkých zastupiteľských úradov v zahraničí (spolu cca 1 320 koncových používateľov).

### **Všeobecné informácie**

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej a aplikačnej podpory IS ESSR. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o IS ESSR, ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu.

### **Technická architektúra IS ESSR**

Infraštruktúra IS ESSR obsahuje predprodukčné a produkčné prostredie. Všetky servery oboch prostredí sú virtualizované. Každé prostredie používa 3 vrstvy – DMZ, V1 a V2. Virtualizačnú infraštruktúru zabezpečuje dátové centrum privátneho vládneho cloudu - Datacentrum Kopčianska. Infraštruktúra IS ESSR je s infraštruktúrou Objednávateľa prepojená prostredníctvom VPN.

### **Rozsah podporovaných služieb:**

#### **a) Služby podpory prevádzky**

Služby podpory prevádzky budú zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej údržby, resp. pozáručného servisu, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a

bezpečnej prevádzky IS ESSR vrátane riešenia incidentov. Súčasťou služieb podpory budú aj proaktívne a metodické usmernenia koncových používateľov IS ESSR na úrovni prvoúrovňovej podpory prostredníctvom call centra.

**i. Call centrum**

- Poskytovanie prvoúrovňovej podpory IS ESSR
- Prijem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov

**ii. Service desk/hotline**

- Poskytovanie druhoúrovňovej a treťoúrovňovej podpory IS ESSR
- Service desk
- Profylaktika aplikačnej vrstvy
- Manažment incidentov

Poskytovateľ:

- zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory pozostávajúci z dvoch konzultantov Call centra v priestoroch Objednávateľa pre všetkých koncových používateľov IS ESSR,
- zabezpečí tím druhoúrovňovej a treťoúrovňovej podpory prostredníctvom vzdialeného prístupu,
  - Hotline/ Service desk,
  - Profylaktika aplikačnej vrstvy,
  - Manažment incidentov.
- zaväzuje sa poskytovať Služby podľa zmluvy počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť Poskytovateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle zmluvy.
- v prípade nahlásenia chyby od 16.00 hod. do 24.00 hod. alebo počas dní pracovného pokoja sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bol nahlásený incident/chyba. V prípade nahlásenia chyby počas pracovného dňa od 00.00 hod do 8.00 hod. sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8.00 hod. toho pracovného dňa v ktorom bol nahlásený incident/chyba.
- všetky služby budú poskytované v slovenskom jazyku.

Objednávateľ:

- pre konzultantov Poskytovateľa zabezpečí v sídle Objednávateľa priestory vybavené základným kancelárskym nábytkom (počítačové vybavenie nie je súčasťou) a prístup do sídla Objednávateľa,
- zabezpečí úvodné metodické vyškolenie konzultantov Poskytovateľa a doškolenie konzultantov Poskytovateľa v prípade zmien interných procesov a metodiky,
- vyčlení osobu supervízora z vlastných radov, ktorá zabezpečí prvotný dohľad a kooperáciu pri realizácii služby call centra podľa tejto zmluvy.

Koncový používateľ Objednávateľa môže pri využívaní služby call centra podľa tejto zmluvy nahlasovať incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

- 1) osobne,
- 2) telefonicky,
- 3) elektronickou poštou (e-mail).

### Rozsah činností Call centra:

- Poskytovanie prvoúrovňovej servisnej podpory IS ESSR
- Zabezpečenie príjmu dotazov, problémov, požiadaviek a chýb (ďalej len „incident/chyba“) od koncových používateľov
- Evidencia, analýza, identifikácia a riešenie prijatých incidentov/chýb
- Prijaté dotazy o incidentoch/chybách, ktoré nebude možné vybaviť metodickým usmernením používateľov, budú postúpené na druhoúrovňovú alebo treťoúrovňovú podporu u Poskytovateľa služieb na ďalšie vybavenie, a následné spätné informovanie Objednávateľa o tejto skutočnosti
- Vytvorenie „ticketu“ (požiadavky) na opravu incidentu/chyby v servisdeskovej aplikácii Poskytovateľa
- Identifikácia incidentu/chyby, riešenie a následné zaznamenanie spôsobu vyriešenia pre potreby Objednávateľa
- Garantovaná spätná telefonická alebo mailová väzba pri riešení nahláseného incidentu koncovému používateľovi
- Poskytovanie konzultácií o incidentoch/chybách osobne/telefonicky/emailom
- Praktické ukážky a konzultácie priamo na pracovných staniciach koncových používateľov/administrátorov/správcoch SW IS ESSR v sídle Objednávateľa
- Zabezpečenie komunikácie s tímom druhoúrovňovej a/alebo treťoúrovňovej podpory u Poskytovateľa za účelom vyriešenia incidentu
- Správa organizačnej štruktúry MZVEZ SR v IS ESSR, aktualizácia organizačnej štruktúry na základe poskytnutých podkladov
- Správa adresára/kontaktov osôb v IS ESSR, príjem žiadostí o vytvorenie novej osoby a jej následné zriadenie v systéme, pravidelné čistenie duplicít.

Rozsah: v rámci mesačného paušálu

### Reakčné časy Call centra:

Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie hlásenia o incidente/chybe, pričom reakčné doby sú dohodnuté nasledovne:

Služba / aktivita	Reakčná doba a lehota na riešenie incidentu plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
Doba odozvy	30 minút
Čas na spracovanie a návrh riešenia od nahlásenia	1,5 hodiny
Doba spätnej odozvy po vyriešení incidentu	1 hodina

Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správu o priebehu nahlásených incidentov/chýb a o nových skutočnostiach, ktoré vyšli v súvislosti s výkonom služieb Call centra najavo, najmä bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o zistených vadách a nedostatkoch realizácie služieb Call centra a súčasne mu navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie.

### Rozsah činností ServiceDesk / Hotline

- poskytovanie druhej úrovňovej a tretej úrovňovej servisnej podpory IS ESSR pre kľúčových používateľov/garantov jednotlivých agend Objednávateľa
- prevádzka Service desku/Hotline strediska,
- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Service Desku,
- identifikácia problému, jeho analýza a návrh riešenia
- príprava a testovanie nových release IS ESSR,
- poskytovanie konzultácií o chybách
- analýza logov integračných volaní
- udržiavanie používateľskej dokumentácie v aktuálne platnom stave
- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa,
- informovanie Objednávateľa o poskytnutom riešení v prípade chýb/incidentov kategórie kritická/normálna/nízka v stanovenom čase

Rozsah: v rámci mesačného paušálu

### **Rozsah činností Profylaktika aplikačnej vrstvy**

- pravidelná periodická kontrola funkčnosti IS ESSR a softvérového vybavenia nevyhnutného pre fungovanie IS ESSR,
- pravidelná periodická kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS ESSR, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov a aplikačných logov,
- pravidelná mesačná kontrola prostredí, v ktorých IS ESSR beží,
- udržiavanie dokumentácie a príručiek v aktuálne platnom stave – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej,
- udržiavanie bezpečnostného projektu a bezpečnostnej dokumentácie v aktuálne platnom stave (v zmysle vyhlášky 179/2020 Z.z.)
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie IS ESSR
- udržiavanie repozitára zdrojových kódov
- kontrola zaplnenosti diskového priestoru
- sledovanie vyťaženia jednotlivých serverov
- uvoľňovanie dočasných súborov – Temp
- prevádzka a inštalácia aktualizácií a patchov štandardného systémového software od úrovne operačného systému (licencie vrátane ich úhrady zabezpečuje Objednávateľ),
- predkladanie pracovného výkazu o vykonaných službách,

Uvedené služby budú automaticky poskytované na produkčnom aj predprodukčnom prostredí softvérovej platformy použitej v rámci IS ESSR.

Rozsah: v rámci mesačného paušálu

### **Rozsah činností Manažment incidentov**

- Poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických / vysokých / normálnych chýb/incidentov/problémov v stanovenom čase,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení
- o výsledku servisného zásahu bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa bezodkladne,
- reakčná doba a lehota na riešenie chyby/incidentu/problému plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,

- kategorizácia chyby/incidentu/problému na úroveň kritický alebo nekritický (vysoký, normálny) je v kompetencii Objednávateľa po konzultácii s Poskytovateľom,
- služba Manažment incidentov podľa tejto zmluvy bude dodávaná počas celej platnosti zmluvy,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením chyby/incidentu/problému sa rozumie aj zníženie úrovne chyby/incidentu/problému , t. j. z kritického na nekritický (vysoký, normálny); toto však nezabavuje Poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť chybu/incident/problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne chyby/incidentu/problému

Uvedené služby budú automaticky poskytované na produkčnom aj predprodukčnom prostredí softvérovej platformy použitej v rámci IS ESSR.

Rozsah: v rámci mesačného paušálu

### Kategórie chýb/incidentov/problémov

Kategória	Služba / aktivita	Reakčná doba a lehota na riešenie chyby/incidentu/problému plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
A - kritická	Doba odozvy	1 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	16 hod
B - vysoká	Doba odozvy	1 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod
	Doba trvalého vyriešenia	32 hod
C - normálna	Doba odozvy	1 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	32 hod
	Doba trvalého vyriešenia	128 hod

### Definícia chýb/incidentov/problémov

Kategória	Popis
A - kritická	Za „chyby/incidenty/problémy aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionality aplikačného programového vybavenia nie je možné realizovať náhradným postupom.
B - vysoká	Za „chyby/incidenty/problémy aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, ktoré by normálne patrili pod kategóriu A, ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný.
C - normálna	Za „chyby/incidenty/problémy aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.

### Nahlasovanie požiadaviek /chýb/incidentov/problémov

Prioritne Service Desk Poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom. Nahlasovaný problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu a urýchlenie jeho vyriešenia:

- meno používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila,
- názov mandanta,
- podrobný popis,
  - Na akom zaznáme/ spise/ objekte
  - Popis chyby – čo systém vypisuje a printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu),
  - Popis činností / krokov po ktorých k chybe prišlo
  - Chyba sa prejavuje len u jedného používateľa alebo je globálna?
  - Preverili incident kľúčoví používatelia u spracovateľa?
  - Kategória chyby
- typ prostredia (produkčné, predprodukčné)

### **Správa chýb / incidentov a problémov**

- odsúhlasenie kategórie
- návrh na preklasifikovanie kategórie
- odsúhlasenie priority
- návrh na preklasifikovanie priority

### **Analýza - preskúmanie a diagnostika:**

- analýza chyby/ incidentu / problému,
- návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov,
- kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

### **Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS ESSR**

- vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, automatizovaný funkčný test aplikácie IS ESSR,
- funkčný test chybnej funkcionality

### **Uzavretie**

- Potvrdenie obnovy systému Objednávateľom
- Uzavretie incidentu v Service Desku

### **Súčinnosť Objednávateľa**

Poskytovateľ pre zabezpečenie prevádzky systému podľa parametrov zmluvy a jej príloh potrebuje nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa:

- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
- riešenie problémov infraštruktúry IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
- prevádzku HW/SW infraštruktúry vlastnú alebo prostredníctvom služieb vládneho cloudu,

- prevádzku sieťovej infraštruktúry,
- zabezpečenie konektivity k systému z internej siete Objednávateľa i zo vzdialeného prístupu (VPN)
- zabezpečenie prístupu do všetkých priestorov Objednávateľa pre konzultantov Poskytovateľa potrebných pre uskutočnenie zásahu,
- zabezpečenie súčinnosti zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán pri odstraňovaní incidentov

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových chýb, spôsobených dodaným riešením, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS ESSR, nebude akceptované konečné vyriešenie incidentu.

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia incidentu/chyby do Objednávateľom akceptovania / neakceptovania, resp. nahláseniach nových chýb Objednávateľom, sa do času riešenia prvotného incidentu/chyby Poskytovateľom nezapočítava.

Poskytovateľ nie je v omeškaní, pokiaľ nemôže plniť svoj záväzok v dôsledku preukázateľného omeškania Objednávateľa.

Príloha č. 2

**Cenník Služieb**

<b>Služby</b>	<b>Jednotková cena za mesiac bez DPH</b>	<b>Jednotková cena za mesiac s DPH</b>	<b>Počet mesiacov</b>	<b>Celková cena Služieb v EUR bez DPH</b>	<b>DPH (20%) v EUR</b>	<b>Celková cena Služieb v EUR s DPH</b>
Služby prevádzky a údržby IS ESSR	9 900 EUR	11 880 EUR	7	69 300 EUR	13 860 EUR	83 160 EUR



Príloha č. 3: Vzor Akceptačného protokolu

## Akceptačný protokol

### Pracovný výkaz o vykonaných činnostiach

Objednávateľ: Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR

Poskytovateľ: Asseco Central Europe, a.s.

Zmluva o poskytnutí služieb č.: .....

Obdobie: .....

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

Za Objednávateľa: .....

Dátum: .....

Za poskytovateľa: .....

Dátum: .....