

Rámcová dohoda o poskytovaní servisných služieb č. 1239/2018

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Rámcová dohoda**“)

Zmluvné strany

Objednávateľ:
Obchodné meno: **Úrad vlády Slovenskej republiky**
Sídlo: Námestie slobody 1, 813 70 Bratislava
IČO: 00151513
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu/IBAN: SK96 8180 0000 0070 0006 0195
V mene ktorého koná: Mgr. Matúš Šutaj Eštok, vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Mgr. Peter Daňko, riaditeľ Odboru informatiky a elektronických služieb

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:
Obchodné meno: Lomtec.com, a.s.
Sídlo: Líščie údolie 5, 841 04 Bratislava
Registrácia: Obchodný register OS Bratislava 1: Oddiel Sa, vložka č. 5024/B
IČO: 35795174
DIČ: 2020279745
IČ DPH: SK2020279745
Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu: 2629431093/1100
V mene ktorého koná: Mgr. Miroslav Ličko, predseda predstavenstva
Mgr. Miroslav Sedlák, podpredseda predstavenstva
Osoby oprávnené rokovať vo veciach technických: Branislav Faith

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Rámcovú dohodu ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „Služby zabezpečenia prevádzky a rozvoja modulov Manažérskeho informačného systému (MIS) a modulov Informačného systému Centrálného plánu vzdelávania AK EŠIF v rámci činnosti RO OPTP“, ktoré realizoval Objednávateľ v súlade s §

117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) zverejnením Výzvy na predkladanie ponúk na webovom sídle Úradu vlády Slovenskej republiky dňa 22.11.2018 a zaslaním predmetnej výzvy 3 potenciálnym Poskytovateľom predmetu zákazky.

Článok I

Predmet Rámcovej dohody

1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je úprava práv a povinností zmluvných strán v súvislosti so záväzkom Poskytovateľa zabezpečiť kontinuálnu prevádzku a rozvoja modulov Manažérskeho informačného systému (MIS) a modulov Informačného systému Centrálny plán vzdelávania AK EŠIF v rámci činnosti RO OPTP (ďalej len „Systém“) formou poskytovania servisných služieb a v súvislosti so záväzkom Objednávateľa riadne a včas poskytnuté servisné služby prevziať a zaplatiť za ne Poskytovateľovi cenu dohodnutú v článku III. tejto Rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi servisné služby podrobne definované v Štandardných servisných podmienkach (ďalej len „ŠSP“), ktoré tvoria Prílohu č. 1 Rámcovej dohody pozostávajúce zo:
 - a) Systémovej podpory - odstránenie prípadných väd Systému podľa stanovenej úrovne poskytovaných služieb, prevádzková podpora a údržba Systému, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností Systému; služby systémovej podpory pozostávajú z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií DB, poskytovaného mesačne;
 - b) Aplikačnej podpory - vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému, na základe písomnej požiadavky Objednávateľa;
 - c) Konzultačnej podpory - vykonanie požadovaných konzultácií, na základe písomnej požiadavky Objednávateľa;k Systému tak, ako je uvedené v tejto Rámcovej dohode. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby cenu dohodnutú v tejto Rámcovej dohode.
3. Poskytnuté služby budú preberané a akceptované v zmysle podmienok uvedených v ŠSP.

Článok II

Čas a miesto plnenia

1. Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody alebo do vyčerpania finančného limitu podľa článku III ods. 1 tejto Rámcovej dohody podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.
2. Servisné služby je Poskytovateľ oprávnený vykonávať v prípade potreby v sídle Objednávateľa, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia Poskytovateľa. Miestom dodania servisných služieb je sídlo Objednávateľa.

Článok III

Cena a platobné podmienky

1. Celková cena za poskytovanie servisných služieb podľa tejto Rámcovej dohody je stanovená v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. a vyplýva zo súťažnej ponuky poskytovateľa. Celková cena je Zmluvnými stranami dohodnutá vo výške:

49 788,00 Eur bez DPH

(slovom štyridsaťdeväťtisícšesťstoosemdesiatosem Eur bez DPH).
2. Celková cena za poskytnutie servisných služieb v zmysle tejto Rámcovej dohody je konečná a nie je možné ju zvýšiť. V cene za poskytnutie servisných služieb sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním servisných služieb v zmysle tejto Rámcovej dohody. DPH bude k cene účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry. Cenový rozpis tvorí Prílohu č. 2 tejto Rámcovej dohody.
3. Cena za servisné služby podľa ods. 1 tohto článku a Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody bude fakturovaná nasledovne:
 - a) Služby systémovej podpory podľa článku I ods. 2 písm. a) tejto Rámcovej dohody budú fakturované mesačne, a to po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované,
 - b) Služby aplikačnej podpory podľa článku I ods. 2 písm. b) tejto Rámcovej dohody budú fakturované po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované, vo výške podľa skutočne odpracovaných kapacít, pričom prílohou faktúry musí byť Objednávateľom podpísaný akceptačný protokol,
 - c) Služby konzultačnej podpory podľa článku I ods. 2 písm. c) tejto Rámcovej dohody budú fakturované po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli vyššie uvedené služby poskytované, vo výške podľa skutočne odpracovaných kapacít, pričom prílohou faktúry musí byť Objednávateľom podpísaný akceptačný protokol.
4. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, ak doručená faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu alebo prílohy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na jej opravu alebo doplnenie. V tomto prípade začína plynúť nová lehota splatnosti faktúry po jej opätovnom doručení Objednávateľovi.
5. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
6. Dňom splnenia povinnosti úhrady faktúry je deň odpísania finančných prostriedkov z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa.

7. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
8. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania v zákonnej výške.
9. Pre vylúčenie pochybností platí že, pokiaľ Poskytovateľ v momente uzavretia Rámcovej dohody nebol osobou registrovanou pre daň z pridanej hodnoty, nie je oprávnený k cene bez DPH uvedenej v odseku 1 tohto článku Rámcovej dohody navyše účtovať DPH a cena je v takom prípade považovaná za cenu konečnú vrátane DPH.

Článok IV

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi servisné služby podľa tejto Rámcovej dohody s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením záväzku, alebo jeho časti vyplývajúceho z tejto Rámcovej dohody tretiu stranu (subdodávateľa), má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie záväzku, ako aj za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby tieto záväzky plnil sám.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na poskytovanie servisných služieb podľa Rámcovej dohody.
3. Poskytovateľ je servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu výkonu danej servisnej služby.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho pracovníci pri plnení tejto Rámcovej dohody v objektoch Objednávateľa dodržiavali všeobecne záväzné právne predpisy súvisiace s ich činnosťou, najmä však právne predpisy upravujúce bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a interné predpisy a smernice Objednávateľa, s ktorými Objednávateľ Poskytovateľa oboznámil, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov Objednávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod., podávať Poskytovateľovi písomne v súlade s článkom XI ods. 4 tejto Rámcovej dohody.
6. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu plnenia Rámcovej dohody, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Rámcovej dohody. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami

týkajúcimi sa styku Objednávateľa s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Rámcovej dohody, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu podkladov prevzatých od Objednávateľa, alebo pokynov daných mu Objednávateľom. V opačnom prípade Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré použitím nevhodných pokynov alebo podkladov poskytnutých mu Objednávateľom vznikli, ibaže Poskytovateľ nemohol túto nevhodnosť zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo na ich nevhodnosť Objednávateľa upozornil a ten na ich použitie písomne trval.

7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie Rámcovej dohody, najmä zabezpečiť vstupy pracovníkov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov, poskytnúť sieťový prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom potrebným pre poskytovanie servisných služieb, on-line spojenie cez sieť Internet.
8. Pokiaľ presun programov, ktoré sú výsledkom poskytovania servisných služieb z testovacieho a vývojového prostredia na produkčné prostredie nie je realizovaný priamo pracovníkmi Poskytovateľa, je Objednávateľ zodpovedný za dodržanie doporučeného postupu inštalácie, pričom je Objednávateľ povinný o takomto úkone bezodkladne písomne informovať Poskytovateľa.
9. Objednávateľ dodané servisné služby otestuje (ak to ich povaha umožňuje). Objednávateľ zodpovedá za otestovanie dodaných servisných služieb.
10. Zmluvné strany podpisom Rámcovej dohody potvrdzujú, že boli navzájom poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním.
11. Zmluvné strany budú pri realizácii predmetu plnenia Rámcovej dohody postupovať v súlade s touto Rámcovou dohodou a jej prílohami.
12. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Systému a plneniam dodaným podľa Rámcovej dohody v rámci poskytovania servisných služieb, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
13. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi vzdialený prístup do informačných systémov Objednávateľa v potrebnom rozsahu (najmä do testovacieho a/alebo produkčného prostredia Systému) výlučne za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a za účelom poskytnutia servisných služieb. Všetky náklady Poskytovateľa na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku

telekomunikačných zariadení sú zahrnuté v cene za poskytnutie servisných služieb podľa článku III tejto Rámcovej dohody.

14. Poskytovateľ berie na vedomie, že predmet tejto Rámcovej dohody bude hradený z európskych štrukturálnych a investičných fondov a bude predmetom administratívnej kontroly procesu verejného obstarávania zo strany príslušného Riadiaceho orgánu a/alebo Sprostredkovateľského orgánu pod Riadiacim orgánom.
15. Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s poskytovanými službami a to kedykoľvek počas trvania príslušnej Rámcovej dohody o poskytnutí nenávratného finančného príspevku uzavretej Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku za účelom financovania predmetu plnenia, a to zo strany oprávnených osôb na výkon kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov SR a EÚ, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov a príslušnej Zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok pre také zmluvy a poskytnúť týmto orgánom riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
16. Osobami oprávnenými na výkon kontroly/auditu sú najmä:
 - a) Úrad vlády Slovenskej republiky a ním poverené osoby,
 - b) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - c) Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a osoby poverené na výkon kontroly/auditu,
 - d) Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - e) Osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až d) ods. 16 tohto článku Rámcovej dohody v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a právnymi aktmi EÚ.
17. Poskytovateľ sa zaväzuje uchovávať všetku dokumentáciu v origináli po dobu desiatich (10) rokov od schválenia Následnej monitorovacej správy alebo aj po tejto lehote, ak nedošlo k vysporiadaniu finančných vzťahov medzi poskytovateľom a prijímateľom, z dôvodu výkonu kontroly/auditu aj po uplynutí desaťročnej lehoty na archiváciu.

Článok V

Odstránenie vád

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu platnosti Rámcovej dohody bezplatne a bez zbytočného odkladu odstráni vadu servisných služieb za nižšie uvedených podmienok.
2. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie vád podľa ods. 1 tohto článku Rámcovej dohody sa nevzťahuje na prípady, keď:
 - a) vada preukázateľne vznikla neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa Rámcovej dohody;

- b) vada preukázateľne vznikla v dôsledku nepoužívania Systému alebo servisných služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli doručené Objednávateľovi;
 - c) vada vznikla v dôsledku zásahu Objednávateľa alebo tretej osoby do Systému alebo servisnej služby, do hardvérového alebo softvérového prostredia, do ktorého bol Systém alebo servisné služby nasadené, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Systému alebo servisnej služby. Pri dočasnom odstránení vady Poskytovateľ bez zbytočného odkladu písomne oznámi Objednávateľovi termín riadneho odstránenia vady.
4. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne v súlade s podmienkami tejto Rámcovej dohody, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
5. Ak Poskytovateľ preukáže, že za vadu, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal, nezodpovedá (nie je povinný odstrániť ju bezodplatne v zmysle Rámcovej dohody), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi.
- V ďalšom odstraňovaní vady je Poskytovateľ povinný pokračovať len na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie služby Aplikačnej podpory. Ak Objednávateľ nepožiada Poskytovateľa o odstránenie takéhoto problému v rámci Aplikačnej podpory, Poskytovateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa ceny Aplikačnej podpory uvedenej v článku III ods. 3 písm. b) tejto Rámcovej dohody.

Článok VI

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).
2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Objednávateľa, najmä porušením povinností podľa článku IV tejto Rámcovej dohody. Objednávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poskytovateľa, najmä porušením povinností podľa článku IV tejto Rámcovej dohody.
3. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Rámcovej dohody akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

4. Objednávateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinil.

Článok VII

Sankcie

1. Pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich z tejto Rámcovej dohody druhou Zmluvnou stranou môže oprávnená (poškodená) strana od tejto Rámcovej dohody odstúpiť v zmysle článku IX tejto rámcovej dohody a požiadať o náhradu škody, ktorá jej vznikla.
2. Úplná alebo čiastočná zodpovednosť Zmluvnej strany je vylúčená v prípade zásahu vyššej moci. Pre účely tejto Rámcovej dohody 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.
3. V prípade porušenia povinností Poskytovateľa uvedených v článku IV tejto Rámcovej dohody je Objednávateľ oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny uvedenej v článku III ods. 1 tejto Rámcovej dohody, a to v prípade, ak je poskytovateľ osobou registrovanou pre daň z pridanej hodnoty, aj s DPH, za každé jednotlivé porušenie.
4. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením záväzku v lehotách podľa článku IV tejto Rámcovej dohody vzniká Objednávateľovi právo voči Poskytovateľovi na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny podľa článku III tejto Rámcovej dohody, a to v prípade, ak je Poskytovateľ osobou registrovanou pre daň z pridanej hodnoty, aj s DPH, za každý začatý deň omeškania so splnením záväzku.

Článok VIII

Výmena dôverných informácií

1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Rámcovej dohody. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
2. Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
 - a) ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how,

- hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, interné predpisy, smernice, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane;
- b) ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
 - c) pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
 - d) ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením.
3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti s Rámcovou dohodou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Rámcovej dohody a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Rámcovej dohody a/alebo v akejkoľvek súvislosti s Rámcovou dohodou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Rámcovej dohody. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyzradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Rámcovej dohody, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Rámcovej dohody, s výnimkou prípadu ich poskytnutia/odovzdania /oznámenia/sprístupnenia:
- a) odborným poradcom Zmluvnej strany (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;
 - b) subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Rámcovej dohody, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Rámcovej dohody, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Rámcovej dohody.
 - c) oprávneným osobám, ak to vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy.
4. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom Rámcovej dohody, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Rámcovej dohody z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Rámcovej dohody, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;

- c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
 - d) boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Za porušenie tohto článku sa nepovažuje zverejnenie tejto Rámcovej dohody v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

Článok IX

Ukončenie Rámcovej dohody

1. Túto Rámcovú dohodu je možné ukončiť aj písomnou dohodou Zmluvných strán.
2. Zmluvné strany môžu Rámcovú dohodu jednostranne vypovedať, aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je tri mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď preukázateľne doručená druhej Zmluvnej strane. Výpoveď sa doručuje v písomnej podobe do vlastných rúk.
3. Odstúpiť od tejto Rámcovej dohody je možné
 - b) prípade podstatného porušenia tejto Rámcovej dohody,
 - c) v ostatných prípadoch podľa ustanovení Obchodného zákonníka v platnom znení,
 - d) v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.
4. Na účely tejto Rámcovej dohody sa podstatným porušením záväzku vyplývajúceho z tejto Rámcovej dohody považuje:
 - a) porušenie povinností Poskytovateľa podľa článku IV ods. 1 tejto Rámcovej dohody,
 - b) porušenie povinností Objednávateľa podľa článku III ods. 5 tejto Rámcovej dohody, ak porušenie trvá viac ako 30 kalendárnych dní,
 - c) ak sa preukáže, že Poskytovateľ v ponuke predloženej vo verejnom obstarávaní predložil nepravdivé doklady alebo uviedol nepravdivé, neúplné alebo skreslené údaje,
 - d) ak je voči druhej Zmluvnej strane vedené konkurzné konanie alebo reštrukturalizačné konanie, je v konkurze, v reštrukturalizácii, bol proti nej zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku,
 - e) ak druhá Zmluvná strana vstúpila do likvidácie, alebo bola na ňu zriadená nútená správa,
 - f) ak je voči druhej Zmluvnej strane vedený výkon rozhodnutia (napr. podľa zákona č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov, zákona Slovenskej národnej rady č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov a pod.).

5. Odstúpenie od Rámcovej dohody nadobudne účinnosť dňom, kedy písomný prejav vôle Zmluvnej strany, ktorý obsahuje oznámenie o odstúpení od Rámcovej dohody, bude doručený druhej Zmluvnej strane.
6. Pri odstúpení od Rámcovej dohody zostávajú zachované z nej vyplývajúce práva a povinnosti Zmluvných strán do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Rámcovej dohody.

Článok X

Udelenie licencie

1. V prípade, ak poskytovanie servisných služieb podľa tejto Rámcovej dohody podlieha ochrane podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“), Poskytovateľ sa v súlade s § 65 Autorského zákona zaväzuje udeliť Objednávateľovi súhlas na používanie diela (ďalej len „licencia“), a to na všetky Zmluvným stranám pri uzavieraní tejto Rámcovej dohody známe spôsoby použitia.
2. Poskytovateľ touto Rámcovou dohodou udeľuje Objednávateľovi:
 - a) výhradnú licenciu k dielu,
 - b) v územnom rozsahu neobmedzenom,
 - c) vo vecnom rozsahu neobmedzenom,
 - d) v časovom rozsahu na dobu 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody.
3. Pre vylúčenie pochybností platí, že odmena za poskytnutie licencie je zahrnutá v cene podľa článku III tejto Rámcovej dohody.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. V prípade rozporu medzi Rámcovou dohodou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Rámcovej dohody. V prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
2. Rámcová dohoda je vyhotovená v šiestich (7) rovnopisoch: päť (5) pre Objednávateľa a dva (2) pre Poskytovateľa.
3. Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami, ak bola Rámcová dohoda podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň alebo dňom jej podpisu poslednou Zmluvnou stranou, ak Rámcová dohoda nebola podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia

v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

4. Písomnosti podľa Rámcovej dohody je možné doručovať poštou, kuriérom, faxom alebo elektronickými prostriedkami. Elektronickými prostriedkami a faxom nie je možné zasielať faktúry a výpoveď Rámcovej dohody. Pokiaľ sú písomnosti doručované elektronickými prostriedkami alebo faxom, vyžaduje sa potvrdenie druhej Zmluvnej strany o prijatí písomnosti (elektronickými prostriedkami alebo faxom).
5. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím. Za doručenie písomnej poštovej zásielky sa považuje aj vrátenie tejto zásielky s vyznačením pošty „neprevzal v odbernej lehote“, alebo vrátenie poštovej zásielky s vyznačením pošty „adresát neznámy“.
6. V prípade sporného chápania Rámcovej dohody sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
7. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Rámcovej dohody, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
8. Ak bude akékoľvek ustanovenie Rámcovej dohody vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení Rámcovej dohody zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Rámcovej dohode a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Rámcovej dohody, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
9. Ak v Rámcovej dohode nie je výslovne stanovené inak, Rámcovú dohodu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán (dodatkom). V prípade ukončenia platnosti Rámcovej dohody dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
10. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Rámcovej dohody, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Rámcovej dohode nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Rámcovej dohode a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.

11. Poskytovateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Rámcovej dohody v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
12. Poskytovateľ ani Objednávateľ nenesie zodpovednosť v prípade porušenia svojich povinností v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. V týchto prípadoch sa Poskytovateľ a Objednávateľ dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
13. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Rámcovej dohody prechádza na Objednávateľa až po zaplatení jeho celej ceny.
14. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Rámcovú dohodu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.
15. Neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej dohody sú prílohy:
Príloha č. 1 - Štandardné servisné podmienky
Príloha č. 2 - Cenový rozpis

v Bratislave, dňa

za Objednávateľa

v Bratislave, dňa

za Poskytovateľa

.....
Mgr. Matúš Šutaj Eštok
vedúci Úradu vlády
Slovenskej republiky

.....
Mgr. Miroslav Ličko
predseda predstavenstva

.....
Mgr. Miroslav Sedlák
podpredseda predstavenstva

Článok I

Štandardné servisné podmienky

1. Štandardné servisné podmienky (ďalej len „ŠSP“) upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb Objednávateľovi Poskytovateľom.
2. ŠSP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
3. ŠSP sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej dohody.
4. Poskytovateľ poskytuje servisné služby podľa týchto ŠSP len na Plnenia uvedené v Rámcovej dohode, ktoré boli riadne prevzaté preberacími protokolmi objednávateľom ku dňu začatia poskytovania služieb. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do plnenia, ak nie je tak výslovne uvedené v Rámcovej dohode.

Článok II

Systémová podpora

Systémová podpora predstavuje poskytnutie nasledovných servisných služieb:

1. Služba Service Desk

Prostredníctvom služby Poskytovateľ zabezpečuje služby na základe tejto Rámcovej dohody a je poskytovaná v čase od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).

- a) Služba je poskytovaná prostredníctvom softvéru JIRA Service Desk, príp. inej obdobnej aplikácie na adrese, ktorá bude Objednávateľovi zaslaná do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody
- b) Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je Poskytovateľ povinný zabezpečovať Plnenie a po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Objednávateľovi náhradné riešenie.
- c) Servisný zásah
 - Servisný zásah je činnosť Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa Poskytovateľa v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.
 - Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi.
 - V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa Plnenia, v dôsledku ktorého Objednávateľ predložil požiadavku prostredníctvom služby Service Desk

na odstránenie vady Plnenia, a ktoré nebolo spôsobené v dôsledku Vady Plnenia, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou Plnenia), Poskytovateľ bude všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania Plnenia vždy fakturovať Objednávateľovi v plnej výške podľa platného cenníka Poskytovateľa. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Rámcovej dohody.

- Službu Service Desk môžu využívať len Objednávateľom určené oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Objednávateľ a do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Objednávateľ povinný zaslať aktualizovaný zoznam Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
- Objednávateľ do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Rámcovej dohody. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Objednávateľ povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi.

2. Kontrola systému

Kontrolou systému sa rozumie kontrola aplikačných logov a logov služieb zabezpečujúcich Plnenie.

Článok III **Aplikačná podpora**

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA Poskytovateľ rieši požiadavky Objednávateľa na úpravu alebo na zmenu Plnenia a konzultácie k aplikácii v rozsahu podľa Rámcovej dohody.

1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa zadanej do systému na správu požiadaviek (Service Desk) a po schválení Projektovým tímom dodá Objednávateľovi:
 - a) novú funkčnosť Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
 - b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa Rámcovej dohody a ŠSP.

2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 16 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (Service Desk) zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
3. Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli manažment projektu, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené.
4. Objednávateľ je v požiadavke povinný zadať vlastné špecifikácie na Zmeny v Plnení. Zadanie musí byť písomné JIRA Service Desk a musí obsahovať:
 - a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť;
 - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;
5. Poskytovateľ po prevzatí požiadavky na zmenu od Objednávateľa doplní do dokumentu Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“) návrh riešenia popisujúci všetky zmeny v Plnení, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Objednávateľa vrátane nadväzujúcich zmien v Plnení vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu Zmeny, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu (Požiadavka na zmenu).
6. V prípade Zmeny Plnenia Poskytovateľ spolu so Zmenou dodá Objednávateľovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
7. Akceptácia Zmeny: Objednávateľ bude mať k dispozícii 14 dní na otestovanie zrealizovanej Zmeny. Počas tohto obdobia je Objednávateľ oprávnený hlásiť Poskytovateľovi vady vo funkcionalite realizovaných úprav. Za Vadu sa v tomto prípade považuje iba nesúlad správania sa programovej úpravy voči odsúhlasenej Požiadavke na zmenu. Pri Zmenách s náročnosťou do 16 osobohodín je Zmena schvaľovaná prostredníctvom systému na správu požiadaviek. Pri Zmenách s náročnosťou nad 16 osobohodín je Zmena schvaľovaná písomne – Akceptačným protokolom, ktorého kópia bude zaevidovaná v systéme Service Desk ako príloha. Stanovisko k akceptácii plnenia môže byť vo forme:
 - a) bez výhrad
 - b) akceptované s výhradami, v prípade že plnenie neobsahuje žiadnu Vadu kategórie A alebo štyri a menej Vád kategórie B
 - c) neakceptované v prípade ak plnenie obsahuje jednu alebo viacej Vád kategórie A alebo päť a viac Vád kategórie B
8. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Žiadosti o zmeny je Poskytovateľ oprávnený fakturovať po ich akceptácii bez výhrad. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v Rámcovej dohode.

Článok IV

Konzultačná podpora

1. Prostredníctvom služby KONZULTAČNÁ PODPORA poskytuje Poskytovateľ podporu Objednávateľovi pri používaní Plnenia v čase od 09:00 do 16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“). V rámci tejto služby Poskytovateľ poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Plnenia.
2. Službu KONZULTAČNÁ PODPORA môžu využívať len Objednávateľom určené oprávnené osoby Objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Objednávateľ a do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Objednávateľ povinný zaslať aktualizovaný zoznam Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
3. Objednávateľ do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Rámcovej dohody. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Objednávateľ povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi.
4. V rámci služby KONZULTAČNÁ PODPORA nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Plnenia. Školenia k Plneniu poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi na základe objednávky.

Článok V Komunikácia

1. Chybové hlásenia sú zadávané do systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk, na adrese ktorá bude Objednávateľovi zaslaná do 5 dní od podpisu Rámcovej dohody. Iný spôsob zadávania chybových hlásení nie je možný. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Rámcovej dohody začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávateľ oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
 - a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk,
 - b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,

- c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej požaduje informácie.
3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk požiadavky na servisné služby Objednávateľ zadá e-mailom dovtedy, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa ods. 9 čl. VI. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom v zmysle Rámcovej dohody začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

Článok VI

Riešenie väd Systému

1. Doba odozvy je doba v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie vady Systému.
2. Doba riešenia je predpokladaná doba, v ktorej Poskytovateľ vadu Systému odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze vady.
3. Zmluvné strany sa môžu v individuálnych prípadoch dohodnúť na predĺžení doby dodania opravy.
4. Dodaním opravy sa chápe nasadenie opravy na produkčné prostredie.
5. Poskytovateľ je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.
6. Otestovanie poskytnutej služby po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.
7. Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie väd Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto ŠSP.
8. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľom, partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Rámcovej dohode alebo ŠSP.
9. Objednávateľ nie je bez súhlasu Poskytovateľa oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo Plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. Ak je Objednávateľ povinný vykonávať aktualizáciu systémov na základe interných predpisov musí zabezpečiť testovacie prostredie kde je možné aktualizácie nasadiť a otestovať pred ich aplikáciou do produkčného prostredia v ktorom je Plnenie nasadené. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez súhlasu Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Rámcovej dohody až do doby, kým si Objednávateľ neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb Poskytovateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.

TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Služba	Čas poskytovania	Systém	Mail
HOT-LINE	8.00 – 16.00	JIRA	
APLIKAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	
KONZULTAČNÁ PODPORA	9.00 – 16.00	JIRA	

Kategórie Vád	Popis
Vada kategórie A	Vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti
Vada kategórie B	Vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami
Vada kategórie C	Ostatné vady a všetky vady integračných rozhraní

PODMIENKY DODRŽIAVANIA DOSTUPNOSTI SYSTÉMU (SLA):

Stupeň závažnosti vady	Priorita	Doba odozvy	Termín odstránenia vady
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	do 1 pracovného dňa	2 pracovné dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	do 2 pracovných dní	5 pracovných dní
KATEGÓRIE C	Normálna	do 3 pracovných dní	20 pracovných dní

Cenový rozpis

P.č.	Servisné služby	Predpokladaný počet jednotiek	Cena za jednotku (mesiac, hodina) v EUR bez DPH	Cena za celkový počet jednotiek v EUR bez DPH
1.	Systémová podpora	12 mesiacov	1 749,00	20 988,00
2.	Konzultačná podpora	200 hodín	72,00	14 400,00
3	Aplikačná podpora	200 hodín	72,00	14 400,00
Celková cena spolu v EUR bez DPH				49 788,00
Celková cena spolu v EUR vrátane DPH				59 745,60