

Zmluva č. 51/2018

o poskytovaní správy, údržby a technickej podpory informačných technológií

podľa § 269 ods. 2 a nasledovných príslušných ustanovení
Obchodného zákonníka

(ďalej len „Zmluva“).

1. Zmluvné strany

1.1 Dodávateľ:

ANASOFT APR, spol. s r.o.

Mlynská dolina 41

811 02 Bratislava

štatutárny orgán: Ing. Stanislav Čekovský, štatutárny zástupca

IČO: 31361552

IČ DPH: SK2020345778

Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava

číslo účtu IBAN: SK37 1100 0000 0026 2104 0039

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddiele Sro, vo vložke č. 6042/B.
(ďalej len „**Dodávateľ**“)

zodpovedné osoby za dodávateľa:

Ing. Ľuboslav Tileš, e-mail:

Objednávateľ:

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát

Prievozská 32

82799 Bratislava, Slovenská republika

štatutárny orgán: Mgr. RNDr. Nadežda Machútová, ústredná riaditeľka SOI

IČO: 17331927

Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava

Číslo účtu IBAN: 7000065105/8180

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

zodpovedné osoby za objednávateľa:

Mgr. Petra Blehová, e-mail:

2. Definícia pojmov

- 2.1 **Zmluva** – znamená túto zmluvu o poskytovaní správy, údržby a technickej podpory informačných technológií objednávateľa vrátane všetkých svojich príloh uzatvorená medzi dodávateľom a objednávateľom.
- 2.2 **Dokumentácia** – znamená dokumentáciu poskytovanú dodávateľom objednávateľovi v zmysle tejto zmluvy.
- 2.3 **Služby** – pod týmto pojmom sa pre účely tejto zmluvy chápu všetky služby poskytované dodávateľom špecifikované v Prílohe č. 1 – Špecifikácia služieb a SLA.

- 2.4 **Produkty** – znamenajú hardvérové (hardvér) alebo softvérové (softvér) časti informačných technológií objednávateľa, na ktoré dodávateľ poskytuje svoje služby.
- 2.5 **Porucha** – akýkoľvek nesúlad funkčných vlastností používaného produktu s vlastnosťami špecifikovanými v dodávateľskej dokumentácii, vzájomne schválených dokumentoch alebo špecifikácii výrobcu.
- 2.6 **Neutralizácia poruchy** - je úkon alebo sled úkonov, ktoré sú vykonávané za účelom obnovenia riadnej prevádzky. Neutralizácia poruchy nemusí byť poskytnutá prostredníctvom trvalého riešenia, ale dopad na služby poskytované objednávateľom musí byť odstránený
- 2.7 **Používateľ** – pracovník objednávateľa, ktorý je užívateľom produktu.
- 2.8 **Upgrade** – nová verzia softvéru, opravný balík, alebo service pack.
- 2.9 **Výrobca** – spoločnosť, ktorá vyrába konkrétny produkt

3. Predmet Zmluvy

- 3.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať objednávateľovi služby správy, údržby a technickej podpory informačných technológií špecifikovaných v Prílohe č. 1 – Špecifikácia služieb na informačných technológiách špecifikovaných v Prílohe č.2 – Špecifikácia podporovaného HW a SW v požadovanej kvalite a za podmienok špecifikovaných touto zmluvou za účelom zabezpečenia ich bezproblémového fungovania.
- 3.2 Popis, podmienky, spôsob a rozsah služieb poskytovaných dodávateľom v zmysle tejto zmluvy sú detailne špecifikované v Prílohe č. 1 a v Prílohe č.2 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 3.3 Objednávateľ sa zaväzuje, že v prípade riadneho a včasného plnenia v zmysle zmluvy práce poskytované dodávateľom prevezme a uhradí dodávateľovi dohodnutú cenu, podľa podmienok a vo výške uvedenej v článku 7 tejto zmluvy.

4. Miesto plnenia

- 4.1 Miestom plnenia sú prevádzky objednávateľa:

ÚI SOI Bratislava so sídlom v Bratislave, Prievozská 32, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín
Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 949 01 Nitra 1
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina
Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica
Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1
Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, 043 79 Košice.

5. Povinnosti Objedávateľa

- 5.1 Objednávateľ je povinný poskytovať Dodávateľovi pri poskytovaní služieb v zmysle tejto zmluvy potrebnú súčinnosť. V prípade, ak objednávateľ preukázateľne neposkytuje dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nie je dodávateľ viazaný reakčnými časmi podľa Prílohy č. 1. Dodávateľ je povinný v takomto prípade o pozastavení činnosti bezodkladne písomne informovať objednávateľa. Plynutie týchto reakčných časov sa vtedy pozastavuje až do okamihu, kedy začne objednávateľ poskytovať potrebnú súčinnosť.
- 5.2 Objednávateľ je povinný v súvislosti s plnením zmluvy zabezpečiť vstup pre pracovníkov dodávateľa do budovy a priestorov objednávateľa, zabezpečiť vhodné podmienky pre ich prácu, prístup k nevyhnutným informáciám, prístup k produktom s príslušnými prístupovými právami a súčinnosť tretej strany ak je potrebná.
- 5.3 Objednávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, ak si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a dodávateľ o takéto stretnutie vopred písomne požiada.

- 5.4 Objednávateľ sa zaväzuje hlásiť poruchy výhradne prostredníctvom oprávnených osôb na tento účel určených a spôsobom podľa Prílohy č. 4. Zmenu oprávnených osôb je objednávateľ povinný bez omeškania písomne (listom alebo emailom) hlásiť dodávateľovi.
- 5.5 Pri hlásení poruchy je objednávateľ povinný dodávateľovi poskytnúť nasledujúce údaje: kontaktné údaje pre spätné potvrdenie hlásenia poruchy (meno volajúceho, telefónne číslo/mobil), názov produktu, detailný popis poruchy a okolnosti jej vzniku resp. výskytu a jej závažnosť podľa klasifikácie v Prílohe č. 1 časť B. Dodávateľ má právo upozorniť objednávateľa, že ním priradená kategória poruchy nebola správne ohodnotená, pričom dodávateľ musí bezodkladne o tejto skutočnosti objednávateľa písomne informovať a navrhnúť preklasifikovanie; ak po tomto oznámení objednávateľ bezodkladne písomne nevznesie námietku, považuje sa to za jeho súhlas so zmenou kvalifikácie závažnosti poruchy.
- 5.6 Požiadavka na servis sa považuje za nahlásenú jej nahlásením požadovaným spôsobom dodávateľovi a uvedením jej závažnosti objednávateľom podľa Prílohy č. 1 časť B a C. Od tohto okamihu začínajú plynúť reakčné časy podľa Prílohy č. 1. Dodávateľ je povinný potvrdiť objednávateľovi akceptáciu požiadavky písomne, priradenú kategóriu poruchy a stanoviť predbežný postup jej riešenia.
- 5.7 Objednávateľ je povinný zabezpečiť podmienky pre prevádzku produktov požadované výrobcom alebo prevádzkovou dokumentáciou produktov.
- 5.8 Objednávateľ je povinný po každom servisnom zásahu dodávateľa skontrolovať vecnú správnosť údajov na vystavenom preberacom protokole a pokiaľ sú správne, je povinný tento dodávateľovi potvrdiť. Preberací protokol a následné potvrdenie zo strany objednávateľa môže mať aj formu emailovej správy.
- 5.9 Objednávateľ je povinný zabezpečiť upgradovanie Produktov tak, aby počas trvania Zmluvy boli stále oficiálne podporované výrobcom. V opačnom prípade Dodávateľ nemôže byť penalizovaný žiadnym spôsobom, ak nemôže vyriešiť poruchu alebo iný problém v reakčných časoch definovaných v Prílohe č. 1 kvôli ukončenej podpore Produktov ich výrobcom. Dodávateľ je povinný Objedávateľa informovať v dostatočnom predstihu tak, aby sa predišlo situácii ukončenia podpory produktov ich výrobcom.

6. Povinnosti dodávateľa:

- 6.1 Dodávateľ je povinný zabezpečiť plnenie predmetu tejto Zmluvy v požadovanej kvalite, za podmienok, v dohodnutých termínoch a lehotách v zmysle zmluvy po dobu jej účinnosti, tak aby bol zabezpečený plynulý a bezproblémový chod informačných technológií objednávateľa.
- 6.2 V prípade, ak dodávateľ na základe vopred daného súhlasu objednávateľa vykoná niektoré výkony a služby v zmysle tejto zmluvy pomocou inej osoby alebo subdodávateľa, zodpovedá v plnom rozsahu tak, akoby plnil sám a znáša v plnom rozsahu akékoľvek a všetky náklady s tým spojené.
- 6.3 Dodávateľ je povinný pri odstraňovaní poruchy dodržiavať maximálne reakčné časy uvedené v Prílohe č. 1 časť B.
- 6.4 Dodávateľ vystaví po každom servisnom zásahu v priestoroch objednávateľa preberací protokol o vykonaných plneniach a nechá si ho odsúhlasiť oprávneným pracovníkom objednávateľa.
- 6.5 Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi všetky administrátorské heslá (od sieťových zariadení, serverov, domén, programov a aplikácií) najneskôr do 3 dní od ich poslednej zmeny. Úschovu odovzdaných hesiel zabezpečí objednávatel prostredníctvom oprávnenej osoby.
- 6.6 Dodávateľ zabezpečí účasť svojho zamestnanca/ov na pracovných stretnutiach v prípade, že si to situácia počas plnenia zmluvy bude vyžadovať a objednávatel o takéto stretnutie požiada.
- 6.7 Dodávateľ sa zaväzuje pri reinštaláciách alebo inštaláciách koncových staníc (PC) dbať o to, aby na koncových staniciach (PC) bol nainštalovaný iba objednávateľom schválený a legálny softvér. Ak pri servisnom zásahu dodávateľ zistí na koncovej stanici nainštalovaný softvér, ktorý nezodpovedá vyššie uvedenému, je povinný tento nesúlad riešiť s oprávnenou osobou objednávateľa. Oprávnená osoba objednávateľa musí v tomto prípade rozhodnúť ako má dodávateľ postupovať.
- 6.8 Dodávateľ je povinný poskytovať služby v zmysle predmetu zmluvy tak, aby bol zabezpečený plynulý a bezproblémový chod výpočtovej techniky objednávateľa a jej programového vybavenia.

- 6.9 Dodávateľ môže vykonávať plnenie zmluvy v lokalitách mimo Bratislavy prostredníctvom svojho zmluvného partnera, ktorého pracovníci budú dostatočným spôsobom oboznámení s technickým riešením a stavom IT infraštruktúry odberateľa a budú viazaní mlčanlivosťou podľa článku 10 tejto zmluvy.
- 6.10 Dodávateľ je povinný pri ukončení tejto zmluvy z akéhokoľvek dôvodu poskytnúť súčinnosť novému poskytovateľovi služieb správy, údržby a technickej podpory informačných technológií objednávateľa, a to riadnym spôsobom a bez prieťahov.

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1 Cena za poskytovanie služieb špecifikovaných v Prílohe č. 1 časť A.1 je zmluvnými stranami dohodnutá ako pravidelný paušálny poplatok špecifikovaný v Prílohe č. 3 časť A.
- 7.2 Ceny za poskytovanie služieb nad rámec paušálu špecifikovaných v Prílohe č. 1 časť A.2 sú špecifikované v Prílohe č. 3 časť B tejto Zmluvy.
- 7.3 K cenám uvedeným v bode 7.1 a 7.2 prislúcha v zmysle platných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. V čase platnosti Zmluvy je sadzba DPH podľa platných zákonov 20%. Fakturované ceny s DPH podľa Prílohy č.3 tejto Zmluvy podliehajú prípadným zmenám zákonnej sadzby DPH počas celého trvania zmluvného vzťahu.
- 7.4 Podkladom pre úhradu budú faktúry – daňové doklady splatné 20 dní od ich preukázateľného doručenia objednávateľovi. Chybne vystavený, alebo neúplný doklad (faktúra) bude dodávateľovi bezodkladne vrátený a lehota splatnosti bude prerušená až do doručenia opraveného daňového dokladu.

8. Zmluvná pokuta a náhrada škody

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo v prípade nedodržania reakčných časov uvedených v Prílohe č. 1 časť B zo strany dodávateľa uplatniť si zmluvnú pokutu podľa nižšie uvedenej schémy. Do omeškania dodávateľa sa nezapočítava doba, počas ktorej trvali prekážky a okolnosti spôsobujúce omeškanie na strane objednávateľa.
- Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri kritickej chybe: 1,5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každú začatú hodinu omeškania,
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri vážnej chybe: 1 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každú začatú hodinu omeškania,
 - Za nedodržanie dohodnutých reakčných časov pri malej chybe: 5 % z ceny mesačného paušálu podľa 7.1, za každý začatý deň omeškania,
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ má právo v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením faktúry v dojednanom termíne uplatniť si úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 8.3 Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením akýchkoľvek povinností v zmysle tejto Zmluvy v rámci platných právnych predpisov. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 8.4 Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škodu alebo za stratu, ktorú objednávateľ utrpel v dôsledku chybného alebo nedostatočného poskytnutia služby zo strany dodávateľa.
- 8.5 V prípade vzniku škody, ktorá vznikla zavineným porušením povinností dodávateľa v zmysle tejto zmluvy, je dodávateľ povinný nahradiť objednávateľovi vzniknutú škodu.
- 8.6 Dodávateľ nezodpovedá objednávateľovi za vady a prípadné následné škody v tom prípade, ak na možnosť ich vzniku objednávateľ vopred písomne upozornil a vykonal všetky nevyhnutné opatrenia, aby sa predišlo ich vzniku, s výnimkou prípadu, keď k tejto škode došlo v dôsledku konania alebo opomenutia zo strany dodávateľa.
- 8.7 Každá zo zmluvných strán je oprávnená požadovať náhradu škody aj v prípade, že sa jedná o porušenie povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta podľa Zmluvy.

9. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

- 9.1 Žiadna zo zmluvných strán nebude zodpovedná za omeškanie s plnením svojej povinnosti alebo za nesplnenie akýchkoľvek povinností vplyvom okolností vylučujúcich zodpovednosť, tak ako sú tieto definované v § 374 Obchodného zákonníka. Strana, ktorá takto oneskorene splní alebo nesplní svoje povinnosti, bude však povinná vynaložiť všetko primerané úsilie na zabránenie takej prekážky alebo zmiernenie jej následkov, a znížiť omeškanie pri plnení svojich povinností.
- 9.2 Zmluvná strana, ktorá nemôže plniť povinnosti podľa zmluvy z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť je povinná okamžite informovať druhú stranu o vzniku tejto prekážky a taktiež aj o zániku vplyvu okolností vylučujúcich zodpovednosť na plnenie predmetu zmluvy.

10. Mlčanlivosť a ochrana informácií

- 10.1 Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávatelom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dôverné informácie sú obchodným tajomstvom. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávatela, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala dodávateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. V prípade, že dôjde k porušeniu vyššie uvedeného je objednávatel oprávnený domáhať sa právnej ochrany ako pri nekalej súťaži. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.
- 10.2 V nadväznosti na Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (ďalej len „GDPR“), dodávateľ služieb nie je oprávnený spracúvať údaje v zmysle GDPR pre objednávatela služieb, ak to nie je nevyhnutné na realizáciu konkrétneho servisného zásahu požadovaného oprávneným pracovníkom objednávatela služieb v zmysle tejto Zmluvy. Dodávateľ služieb nie je oprávnený svojvoľne čítať, ukladať, získavať, zaznamenávať, odnášať, meniť, uchovávať, prehliadať, likvidovať, vymazávať a teda akýmkoľvek spôsobom spracúvať osobné údaje, ktoré sa nachádzajú u objednávatela služieb.
- 10.3 V prípade, ak dodávateľ služieb pri vykonávaní činnosti podľa Zmluvy príde do akéhokoľvek kontaktu s osobnými údajmi, v zmysle GDPR je povinný zachovávať mlčanlivosť a dôvernosť informácií a ochranu dát o osobných údajoch, zaobchádzať s nimi ako s tajnými informáciami a dátami v súlade so zákonnými povinnosťami o zachovávaní mlčanlivosti. Dodávateľ prehlasuje, že si je plne vedomý práv a povinností, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov, ako aj zodpovednosti za ich porušenie.
- 10.4 Dodávateľ zodpovedá v plnom rozsahu za zachovanie dôvernosti Dôverných informácií. Dodávateľ sa zaväzuje a zaručuje, že všetci zamestnanci, ktorí u dodávateľa prichádzajú alebo budú prichádzať do styku s osobnými údajmi, budú oboznámení s povinnosťou zachovávať dôvernosť Dôverných informácií a budú k plneniu tejto povinnosti zaviazaní.
- 10.5 Dodávateľ je povinný konať tak, aby jeho zamestnanci prichádzajúci do styku s osobnými údajmi nakladali so všetkými Dôvernými informáciami spôsobom primeraným ich povahe, najmä za predpokladu absolútneho zachovávania mlčanlivosti. Dodávateľ poskytne Dôverné informácie len tým zamestnancom, ktorých písomne (preukázateľne) zaviaže (pojem zamestnanec sa vzťahuje výlučne len na tých zamestnancov dodávateľa služieb, ktorí sú poverení prácami v priestoroch objednávatela služieb a do týchto priestorov aj vstupujú) k ich povinnostiam týkajúcich sa zachovávania mlčanlivosti a dôvernosti informácií, s ktorými prídu do kontaktu pri prácach pre objednávatela služieb. Rovnako sa dodávateľ služieb zaväzuje, že aj v budúcnosti v pravidelných intervaloch bude svojich zamestnancov informovať o povinnostiach týkajúcich sa zachovávania mlčanlivosti a dôvernosti informácií. Dodávateľ služieb berie na vedomie, že na vykonávanie služieb podľa Zmluvy pre objednávatela služieb bude vyberať len takých zamestnancov, o ktorých má vedomosť o dobrom správaní a ich bezúhonnosti. Dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za porušenie mlčanlivosti zamestnanca tak, akoby sa takého porušenia dopustil on sám.
- 10.6 V prípade, ak dodávateľ zabezpečuje servis poskytovaný na diaľku pre objednávatela, je dodávateľ povinný držať v tajnosti všetky údaje slúžiace pre prístup do počítačovej siete objednávatela a chrániť ich proti zneužitiu.
- 10.7 Všetky ustanovenia tohto článku zostávajú v platnosti aj po ukončení tejto Zmluvy a to po dobu nasledujúcich 5 (piatich) rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

11. Ostatné dojednania

- 11.1 Zoznam kontaktných osôb oboch zmluvných strán oprávnených jednať v súvislosti s plnením tejto zmluvy a ich kompetencie sú špecifikované v Prílohe č. 4 – Zoznam oprávnených osôb, ktorá je nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 11.2 Akékoľvek prejavy vôle zmluvných strán súvisiace so Zmluvou, budú vyhotovené písomne a doručené druhej zmluvnej strane osobne alebo zaslané poštou, faxom alebo e-mailom, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak. Účinky doručenia písomností prostredníctvom pošty pre účely Zmluvy nastanú, ak zmluvná strana doručovanú zásielku odoslala na korešpondenčnú adresu druhej zmluvnej strany príp. na inú poštovú adresu, ktorú jej druhá zmluvná strana oznámila najmenej 3 (slovom: tri) dni pred podaním zásielky na poštovú prepravu; zásielka sa považuje za doručenie prevzatím druhou zmluvnou stranou alebo odmietnutím zásielku prevziať, a to tým momentom, ktorý nastane ako prvý. V prípade doručovania písomnosti elektronicky faxom alebo e-mailom, druhá zmluvná strana bezodkladne potvrdí prijatie tejto písomnosti preukaznou formou (elektronicky faxom alebo e-mailom). Písomnosť sa považuje za doručenie momentom potvrdenia prijatia. V prípade nepotvrdenia prijatia písomnosti doručovanej elektronicky faxom alebo e-mailom sa písomnosť považuje za doručenie na nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom došlo k preukaznému odoslaniu písomnosti.

12. Platnosť a ukončenie Zmluvy

- 12.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu od 1.1.2019 do 31.12.2019.
- 12.2 Práva a povinnosti dodávateľa a objednávateľa, pokiaľ nie sú stanovené touto zmluvou, sa riadia Obchodným zákonníkom a predpismi s ním súvisiacimi.
- 12.3 Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 12.4 Pri odstúpení od zmluvy si zmluvné strany nebudú povinné vrátiť riadne a včas im poskytnuté plnenia pred odstúpením od zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 12.5 Zmluvu je možné vypovedať ktoroukoľvek zo zmluvných strán bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je v tomto prípade 3 mesiace. Výpoveď začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď písomne doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.6 Zmluvné strany môžu ukončiť zmluvu dohodou zmluvných strán.
- 12.7 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry vystavenej dodávateľom o viac ako 60 dní má dodávateľ právo pozastaviť všetky práce súvisiace s plnením predmetu tejto zmluvy do doby úplného uhradenia omeškaných faktúr, a to najskôr po uplynutí 10 dní odo dňa doručenia upomienky objednávateľovi, upozorňujúcej objednávateľa na omeškanie s úhradou faktúry vystavenej dodávateľom.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Táto zmluva nadobúda platnosť 1. 1. 2019 a účinnosť druhý deň po zverejnení v Centrálnom registri zmlúv.
- 13.2 Obe strany súhlasia s celým jej obsahom, konštatujú, že jednotlivým bodom zmluvy porozumeli, považujú ich za primerané a zaväzujú sa ich plniť.
- 13.3 Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 13.4 Vzájomné vzťahy zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými príslušnými osobitnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 13.5 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá strana po jej podpísaní dostane po jednom vyhotovení .

13.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je:

- a) Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb
- b) Príloha č. 2 – Špecifikácia podporovaného HW a SW
- c) Príloha č. 3 – Cena
- d) Príloha č. 4 – Zoznam oprávnených osôb

13.7 Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, že zmluvu uzatvárajú vážne a slobodne, čo potvrdzujú svojim podpisom.

V Bratislave

Dátum:

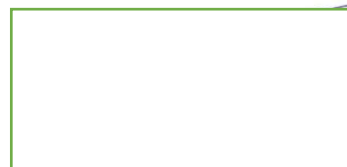
Za objednávateľa:

Mgr. RNDr. Nadežda Machútová
ústredná riaditeľka SOI
Slovenská obchodná inšpekcia

V Bratislave

Dátum:

Za dodávateľa:



Ing. Stanislav Čekovský
výkonný riaditeľ, konateľ
ANASOFT APR, spol. s r.o.

Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb

A.1 Špecifikácia služieb - Paušál

Predmetom zmluvy je poskytovanie technickej podpory informačných technológií pre objednávateľa s cieľom zabezpečiť ich správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy.

Tieto služby bude dodávateľ poskytovať podľa aktuálnej potreby objednávateľa, pričom počet hodín na výkon týchto služieb nie je obmedzený okrem prípadov uvedených v časti A.2 a A.3 tejto prílohy.

Služby v rámci paušálneho poplatku budú dodávateľom poskytované v nasledujúcom rozsahu a zložení a týkajú sa výhradne informačných technológií (HW a SW) špecifikovaných v Prílohe č.2:

1) Pravidelná údržba počítačovej infraštruktúry:

Pravidelná údržba - Dodávateľ vykonáva pravidelnú údržbu IT systémov vždy 1-krát za mesiac priamo na ústredí verejného obstarávateľa v Bratislave (pre servery ústredia) a prostredníctvom vzdialeného prístupu na ostatných strediskách verejného obstarávateľa mimo Bratislavy s nasledovnými činnosťami:

- a) Kontrola nastavenia automatickej aktualizácie dátových súborov k antivírusovému softwaru, respektíve manuálna aktualizácia najnovších/aktuálnych dátových súborov k legálne nadobudnutým a nainštalovaným verziám antivírusových programov na všetkých serveroch a ich nastavenie podľa potreby.
- b) Antivírusové prehliadky podľa potreby a prípadné odvírenie na všetkých serveroch, ku ktorým má verejný obstarávateľ legálne nadobudnuté a nainštalované antivírusové programy. Pri antivírusovej prehliadke alebo odvírení budú vždy použité najaktuálnejšie dostupné dátové súbory ku konkrétnej verzii AV programu.
- c) Kontrola systémových logov fyzických a virtuálnych serverov.
- d) Optimalizácia a vytvorenie dostatočného miesta na diskoch v serveroch (vymazanie nepotrebných systémových súborov, presun/archivácia iných súborov) a ďalšie úkony vedúce k zabezpečeniu čo najlepšieho stavu a výkonu serverov verejného obstarávateľa.
- e) Údržba a administrácia serverov verejného obstarávateľa (inštalácia service packov, nastavenie zdieľania sieťových diskov, adresárov, tlačiarň a definovanie prístupových práv užívateľov, a pod.).
- f) Kontrola funkčnosti aplikácií, ktoré zabezpečujú prevádzku vnútornej počítačovej siete verejného obstarávateľa, najmä aplikačných služieb Windows, Active Directory, DNS, DHCP, Exchange Mail Server, systému automatického zálohovania.
- g) Kontrola záložných zdrojov UPS zálohujúcich servery verejného obstarávateľa a stav batérií podľa informácií monitorovacieho softwaru.
- h) Kontrola dátového spojenia k poskytovateľovi Internetových služieb (www, e-mail) a kontrola zaplnenia proxy cache a mail servera.
- i) Kontrola nastavenia a funkčnosti automatického zálohovania na dostupné zálohovacie médium (páska, HDD), overenie vykonania poslednej zálohy, prípadne zmena nastavenia podľa požiadaviek verejného obstarávateľa.
- j) Vytvorenie, vedenie a manažment IT dokumentácie - priebežne.
- k) Poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy.

2) Servis - rozsah činnosti servisných zásahov Dodávateľa:

- a) Dodávateľ poskytne verejnému obstarávateľovi servisný zásah vždy v prípade výskytu poruchy na špecifikovanom súbore výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb počas časov výkonu servisnej starostlivosti a v maximálnej reakčnej dobe s cieľom obnoviť v čo najkratšom možnom čase bezporuchový stav.
- b) Servisný zásah je akýkoľvek výjazd servisného technika k verejnému obstarávateľovi na ústredie v Bratislave alebo servisný zásah prostredníctvom zabezpečeného vzdialeného prístupu na ústredí v Bratislave a ostatných strediskách verejného obstarávateľa mimo Bratislavy.
- c) Servisný zásah sa týka súboru výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb podľa časti A za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach alebo programovom vybavení verejného obstarávateľa a odstránenie samotnej príčiny vzniku poruchy.
- d) V prípade poruchy hardvérového komponentu v záruke zabezpečuje Dodávateľ servisnej starostlivosti jeho záručnú opravu v autorizovanom servise.
- e) Náklady na pozáručnú opravu chybného komponentu hradí v plnej výške verejný obstarávateľ. Výber dodávateľa pozáručnej opravy realizuje verejný obstarávateľ v zmysle zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z.

A.2 Špecifikácia Služieb nad rámec paušálu

Nasledujúce Služby budú dodávateľom považované za služby nad rámec paušálu a fakturované ak ich objednávateľ riadne objednal a ich vykonanie akceptoval podpísaním preberacieho protokolu:

- Inštalácia a konfigurácia akýchkoľvek nových produktov (hardvér alebo softvér). Po inštalácii a konfigurácii sa tieto produkty stávajú súčasťou infraštruktúry, ktoré budú naďalej podporované v rámci paušálu servisnej zmluvy.
- Odstraňovanie poruchy, ktorú spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť objednávateľa alebo tretej osoby.
- Servis v prípadoch, ak Produkty neboli používané na určený účel, výrobcom doporučeným spôsobom alebo v odporúčaných podmienkach.
- Obnova používateľom zmazaných súborov zo záloh.
- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil nedostatok miesta na pevnom disku PC alebo servera, pričom na možnosť týchto problémov dodávateľ predtým písomne upozornil objednávateľa, ktorý tento problém neriešil v rámci svojich možností a kompetencií.
- Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobila okolnosť vylučujúca zodpovednosť.
- Dopravné náklady mimo miesta plnenia.

I

A.3 Vylúčenie podpory

Dodávateľ má právo odmietnuť poskytnutie služieb vylúčených z podpory. V prípade, že dodávateľ súhlasí s ich poskytnutím je oprávnený fakturovať ich poskytnutie, ako keby plnil služby nad rámec paušálu.

Jedná sa o nasledujúce služby:

- Riešenie technických problémov spôsobených vplyvom používania verzií produktov, ktoré nie sú oficiálne podporované výrobcom alebo ak sú produkty používané na infraštruktúre (hardvér a softvér) objednávateľa, ktorá nie je podľa výrobcu kompatibilná s produktmi, pričom dodávateľ na tieto skutočnosti objednávateľa vopred písomne upozornil.
- Riešenie technických problémov v prípade ak objednávateľ úmyselne používa produkty nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v užívateľskej príručke alebo potvrdenej špecifikácii produktu.

B. Úroveň poskytovaných služieb (SLA – Service Level Agreement)

Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce reakčné časy pri poskytovaní servisných zásahov:

závažnosť	doba odozvy	Časové pokrytie
Kritická	6 hodín	8 x 5
vážna	NBD	8 x 5
malá	2 prac. dni	8 x 5
informačná požiadavka	2 prac. dni	8 x 5

Časové pokrytie 5 x 8 = pracovné dni, pondelok – piatok, 8:00 – 16:30

NBD = Next Business Day, t.j. koniec nasledujúceho pracovného dňa

Definícia a kategorizácia závažnosti poruchy:

kritická chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov organizácie alebo chyba s vážnym finančným dopadom na výnosy zákazníka alebo opakovaná chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

vážna chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov (oddelenie, pracovná skupina) alebo chyba s dopadom na zákazníkom poskytované služby.

malá chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok funkcionality systému iba jednotlivých užívateľov alebo chyba, ktorá nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.

Hotline – spôsoby kontaktovania:

Objednávateľ môže v prípade poruchy kontaktovať dodávateľa nasledujúcimi spôsobmi:

Telefón počas pracovnej doby (po-pia, 8:00–16:30): **02/ 3223 4477**

E-mail (non-stop): hotline@anasoft.sk

V prípade nahlásovania kritickej poruchy musí objednávateľ použiť telefonický kontakt, inak dodávateľ nebude garantovať doby odozvy.

C. Spôsob poskytovania služieb

Dodávateľ bude poskytovať služby v zmysle tejto zmluvy nasledujúcimi spôsobmi v závislosti od povahy požiadavky a/alebo problému:

1. telefonicky
2. elektronickou poštou (e-mail)
3. vzdialeným prístupom (pokiaľ to objednávateľ dodávateľovi umožní)
4. na mieste plnenia u objednávateľa (On-Site)

Príloha č. 2 – Špecifikácia podporovaného HW a SW

Súbor výpočtovej techniky, programového vybavenia a služieb – definuje druh, typ, počet, rozsah existujúcej IT infraštruktúry verejného obstarávateľa, ktorý je predmetom poskytovania služby servisnej starostlivosti o prostriedky IT:

1. 2 ks fyzický server s OS Windows Server 2016 Standard (virtualizačná platforma Hyper-V) v Bratislave,
2. 1 ks virtuálny súborový (file) server a doménový kontroller včítane OS MS Windows Server 2008 R2 Standard v Bratislave,
3. 1 ks virtuálny poštový (e-mail) server včítane OS MS Windows Server 2008 R2 Standard a MS Exchange 2010 Server Standard v Bratislave,
4. 1 ks virtuálny proxy server Debian GNU/Linux v Bratislave,
5. 1 ks virtuálny monitorovací server (Zabbix) v Bratislave,
6. 1 ks virtuálny MS SCCM Server v Bratislave,
7. 2 ks NAS server Synology pre zálohovanie dát zo serverov v Bratislave,
8. 1 ks fyzický/virtuálny server pre prístupový systém zamestnancov v Bratislave,
9. UPS záložný zdroj napájania el. energie so sieťovou manažment kartou zálohujúci fyzické servery (power backup) v Bratislave.
10. Vybrané centrálné sieťové aktívne prvky (switche, routre) v Bratislave.
11. 7 ks súborových (file) fyzických serverov a replikovaných doménových radičov vrátane OS MS Windows Server 2008 R2 Standard + zálohovanie, ak je dostupné médium – externý ukladací priestor; v nasledujúcich strediskách verejného obstarávateľa: Trnava, Trenčín, Nitra, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Košice.
12. Podpora služieb Internet Service Providera, poskytovateľa dátových liniek pre WAN (VPN), pripojenie do siete Govnet.
13. Antivírusový software ESET Mail Security pre MS Exchange Server prevádzkovaný na poštovom serveri MS Exchange a ESET File Security pre MS Windows server v Bratislave (nie používateľské stanice).
14. Zálohovanie údajov na ústredí v Bratislave na dostupné médium (pásková mechanika s dostatočným množstvom zálohovacích pásk, NAS alebo externý pevný disk).

Príloha č. 3 – Cena

A. Cena za poskytovanie služieb – Paušál:

230,00 EUR/mesiac bez DPH

(slovom dvestotridsať EUR)

B. Ceny služieb nad rámec paušálu

Tabuľka č. 1 – Ceny platné počas pracovných dní, pondelok-piatok, 8:00-16:30):

P.č.	Popis prác	jednotka	Cena bez DPH
1.	Inštalačné a konfiguračné práce na koncových staniciach, tlačiarňach a sieťovej kabeláži	človeko-hodina	50,00 EUR
2.	Inštalačné a konfiguračné práce na serveroch a sieťových prvkoch	človeko-hodina	60,00 EUR
3.	Dopravné náklady - Bratislava (jedna cesta tam a späť pri každom výjazde pracovníka Dodávateľa)	ks	16,00 EUR
4.	Dopravné náklady mimo Bratislavy	km	0,60 EUR

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

Fakturovať sa bude každá začatá hodina prác v trvaní minimálne 30 minút.

Príplatky

V prípade poskytnutia služieb mimo pracovných hodín, bude k základnej hodinovej sadzbe (riadok č. 1 a 2, tabuľka č. 1) pripočítaný nasledujúci príplatok:

- pracovné dni (16³⁰ - 8⁰⁰) príplatok 50% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného voľna (sobota) príplatok 100% k základnej hod. sadzbe
- dni pracovného pokoja (nedeľa), štátne sviatky príplatok 100% k základnej hod. sadzbe

