

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

č. SF 2/2023

č. SpLS-2022-020-CD

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „**Zmluva**“) medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

A. Objednávateľ

Názov: Slovenská filharmónia
Sídlo: Medená č. 3, 816 01 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpený : **Mgr. art. Marián Turner**
generálny riaditeľ Slovenskej filharmónie

Osoby oprávnené rokovať:
vo veciach zmluvy: Ing. Darina Maxianová, riaditeľka pre ekonomiku
v technických veciach: RNDr. Stela Szittayová vedúca oddelenia
Mgr. Renáta Špodová
Pavel Mikloš odd. IT

IČO: 00164704
DIČ: 2021472123
IČ DPH: SK2020829932

Štátna príspevková organizácia, zriadená zákonom č.114/2000 Z.z o Slovenskej filharmónii

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

B. Poskytovateľ

Obchodné meno: Perfect System, s.r.o.
Sídlo: Radlická 3301/68, Smíchov, 150 00 Praha 5, Česká republika
IČO: 26480981
DIČ: CZ26480981
IČ DPH: CZ26480981
V mene ktorej koná: **Ing. Petr Novotný – konateľ**
Bankové spojenie: [REDACTED]
IBAN: [REDACTED]
Zapísaný v: MS v Prahe, oddiel C, vložka 84989

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“).

PREAMBULA

Táto zmluva sa uzatvára ako výsledok postupu verejného obstarávania podľa § 117 Zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok I Úvodné ustanovenia

- 1.1 S ohľadom na predloženú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní služieb Poskytovateľom Objednávateľovi.

Článok II Interpretačné pravidlá a definície pojmov

- 2.1 V tejto Zmluve, jej dodatkoch a/alebo prílohách:
- 2.1.1 odkazy na osoby zahŕňajú fyzické osoby a právnické osoby;
 - 2.1.2 nadpisy sú v tejto Zmluve uvedené iba kvôli lepšiemu prehľadu a výklad tejto Zmluvy neovplyvňujú;
 - 2.1.3 dňom sa rozumie kalendárny deň, ak nie je uvedené inak;
 - 2.1.4 odkazy na body, články, dodatky, alebo prílohy k tejto Zmluve, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, sú odkazmi na body, články, dodatky a prílohy tejto Zmluvy, ak nie je uvedené inak.
- 2.2 Obsah dodatkov a príloh tejto Zmluvy musí byť vykladaný tak, aby mal rovnakú platnosť a účinnosť, ako keby bol určený priamo v tejto Zmluve.
- 2.3 Na účely tejto Zmluvy, jej dodatkov a príloh budú mať slová a slovné spojenia uvedené v tejto Zmluve nasledovný význam:
- 2.5.1 **Autorské dielo** - autorské dielo podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov, ktoré bolo vytvorené alebo ktorého vytvorenie bolo Poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto Zmluvy.
 - 2.5.2 **Dôverné informácie** - 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 v súvislosti s touto Zmluvou od Objednávateľa. Dôvernou informáciou nie sú informácie, ktoré sú už v čase uzavretia tejto Zmluvy verejne známe, alebo ktoré je možné už v čase uzavretia tejto Zmluvy získať z bežne dostupných informačných prostriedkov a informácie, ktoré sa stanú po uzavretí tejto Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov.
 - 2.5.3 **IS**-informačný systém slúžiaci na predaj vstupeniek zo strany Objednávateľa, rezerváciu a nákup vstupeniek klientmi a podporné funkcie systému správy podujatí v súlade so špecifikáciou parametrov služieb server hostingu a zákazníckej podpory uvedenou v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ako aj v súlade s ostatnými požiadavkami špecifikovanými v tejto Zmluve a jej prílohách alebo na ich základe. IS je vo vlastníctve a správe Poskytovateľa, ktorý zabezpečí dohodnutým spôsobom zriadenie dostupnosti IS pre Objednávateľa ako aj zákazníkov (verejnosť), bude zabezpečovať po dohodnutú dobu požadovanú úroveň dostupnosti IS a Objednávateľ bude po dohodnutú dobu IS využívať prostredníctvom Služieb podľa tejto Zmluvy.
 - 2.5.4 **Nariadenie GDPR** - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 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 osobných údajov).

- 2.5.5 **Občiansky zákonník** - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 2.5.6 **Obchodný zákonník** - zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 2.5.7 **Ponuka** – ponuka 2022-0181 vypracovaná Poskytovateľom na základe predbežného zisťovania Objednávateľa.
- 2.5.8 **Príloha č. 1-** Špecifikácia parametrov služieb server hostingu a zákaznickej podpory.
- 2.5.9 **Príloha č. 2** – Ponuka 2022-0181.
- 2.5.10 **Zákon o ochrane osobných údajov** - zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 2.5.11 **Zákon o slobode informácií** - zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok III **Predmet Zmluvy**

3.1 Predmetom tejto Zmluvy je:

- 3.1.1 sprístupnenie služieb dostupnosti IS v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služba zriadenia dostupnosti IS**“)
- 3.1.2 poskytovanie služieb dostupnosti IS v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby dostupnosti IS**“);
- 3.1.3 prenájom hardvérových zariadení kompatibilných s IS Dodávateľa podľa špecifikácií Objednávateľa podľa bodu 2.3.2.3 v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Požiadavky na HW zariadenia**“),
- 3.1.4 školenie zamestnancov Objednávateľa (ďalej len „**Školenia**“),
- 3.1.5 záväzok Objednávateľa využívať Služby a uhradiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby cenu dohodnutú v tejto Zmluve.

Článok IV **Termín a miesto plnenia**

- 4.1 Miesto plnenia Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, alebo iné miesto dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom alebo vyplývajúce z Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia 36 mesiacov odo dňa poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS alebo na dobu vyčerpania hodnoty zákazky, ktorou je pre účely tejto zmluvy suma **61 870 EUR bez DPH**.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Službu zriadenia dostupnosti IS do termínov podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.4 Školenie sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať najneskôr do termínu poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS.
- 4.5 Služby dostupnosti IS, Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS sú poskytované priebežne od momentu poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS počas celého trvania Zmluvy v súlade s časom/termínmi vymedzenými v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

Článok V

Postup pri poskytovaní Služieb, odovzdanie a akceptácia Služieb

- 5.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Službu zriadenia dostupnosti IS podľa bodu 4.3 článku IV tejto Zmluvy. Poskytnutie Služby zriadenia dostupnosti IS bude zaznamenané Akceptačným protokolom, ktorý bude obsahovať minimálne tieto náležitosti: dátum a miesto poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS; vyhlásenie oboch Zmluvných strán o uskutočnení zaškolenia obsluhujúceho personálu, prípadné výhrady Objednávateľa k funkčnosti IS; podpisy osôb poverených Zmluvnými stranami na podpis protokolu.
- 5.2 Služby dostupnosti IS začne Poskytovateľ poskytovať od momentu poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS.
- 5.3 Podpisom Akceptačného protokolu k Službe zriadenia dostupnosti IS zodpovedný zamestnanec Objednávateľa potvrdí, že Služba zriadenia dostupnosti IS bola poskytnutá v súlade s podmienkami určenými v tejto Zmluve.
- 5.4 Objednávateľ je povinný v lehote 10 (desiatich) pracovných dní Akceptačný protokol k Službe zriadenia dostupnosti IS od jeho doručenia Poskytovateľom podpísať alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísania s konkrétnymi výhradami a spôsobom ich nápravy. Ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete a nedoručí Poskytovateľovi ani písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísania Akceptačného protokolu k Službe zriadenia dostupnosti IS s konkrétnymi výhradami a spôsobom ich nápravy v lehote podľa prvej vety toho bodu, na Akceptačný protokol k Službe zriadenia dostupnosti IS sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.
- 5.5 Právo užívať programy, ktoré sú súčasťou IS ako Autorského diela, vzniká Objednávateľovi momentom poskytnutia Služby zriadenia dostupnosti IS.
- 5.6 Objednávateľ si môže zabezpečiť zariadenia – čítačky vo svojej réžii, v kompatibilitu doporučenej poskytovateľom, t.j. nemá povinnosť odobrať zariadenia – čítačky od Poskytovateľa.

Článok VI

Cena a platobné podmienky

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby cenu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy a jej Prílohy č. 2.
- 6.2. Zmluvné strany sa dohodli na určení maximálnej ceny za Služby vo výške 61 870,- EUR bez DPH (slovom: šesťdesiatjedtisícosemstosedemdesiat eur bez DPH).
- 6.3. Ceny jednotlivých Služieb podľa tejto Zmluvy sú členené nasledovne:
 - 6.3.1. Cenu za Službu zriadenia dostupnosti IS vo výške podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Podkladom pre vystavenie faktúry je Akceptačný protokol k Službe zriadenia dostupnosti, ktorý sa stane neoddeliteľnou prílohou faktúry.
 - 6.3.2. Cenu za Služby dostupnosti IS a Cenu Servisnej a technickej podpory sa Objednávateľ zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi pravidelne za kalendárny mesiac, a to vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený faktúry vystavovať vždy po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby dostupnosti IS a Servisná a technická podpora poskytnuté.
 - 6.3.3. Cenu za Prenájom zariadenia - čítačiek sa Objednávateľ zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi pravidelne za kalendárny mesiac, a to vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy podľa skutočne odovzdaných a funkčných zariadení.

- 6.3.4. Cenu za Školenia vo výške podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru po vykonaní Školení v zmysle tejto Zmluvy. Podkladom pre vystavenie faktúry sú Prezenčné listiny zo Školení, ktoré sa stanú neoddeliteľnou prílohou faktúry
- 6.4. Cena za Služby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 6.5. DPH pripočítaná k cene je v čase uzatvorenia Zmluvy vo výške stanovenej platným zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Ak dôjde k zmene DPH zmenou platných právnych predpisov, dohodnutá zmluvná cena bez DPH sa nemení.
- 6.6. Lehota splatnosti faktúry Poskytovateľa je 14 (štrnásť) dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Objednávateľovi. Peňažný záväzok Objednávateľa vyplývajúci z tejto Zmluvy sa považuje za uhradený dňom odpísania príslušnej sumy z jeho účtu v prospech účtu Poskytovateľa uvedeného v príslušnej faktúre.
- 6.7. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Ak faktúra Poskytovateľa nespĺňa stanovené náležitosti alebo neobsahuje povinné prílohy, a/alebo neboli splnené podmienky pre vystavenie faktúry uvedené v tejto Zmluve, Objednávateľ je oprávnený faktúru v lehote do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa jej doručenia vrátiť a písomne s uvedením výhrad Objednávateľa požiadať Poskytovateľa o odstránenie zistených nedostatkov. Oprávneným vrátením faktúry Poskytovateľa v súlade s ustanovením tohto bodu sa lehota splatnosti faktúry pretrhne a dorúčením opravenej faktúry Objednávateľovi začne plynúť nová lehota splatnosti.

Článok VII

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení svojich povinností podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ uzatvorením Zmluvy vyhlasuje, že je schopný poskytnúť plnenie podľa tejto Zmluvy riadne a včas podľa podmienok Zmluvy a jej príloh.
- 7.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie záväzku Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy znamená podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom.
- 7.3. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť akékoľvek svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu stranu. V prípade porušenia povinnosti podľa predchádzajúcej vety, bude zmluva o postúpení zmluvných práv alebo povinností neplatná.
- 7.4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy alebo na jej základe, najmä:
- pri poskytovaní Služieb s miestom plnenia v priestoroch Objednávateľa, Objednávateľ umožní Poskytovateľovi (alebo ním povereným osobám) prístup do miesta plnenia,
 - zabezpečiť účasť zamestnancov Objednávateľa na dohodnutých školeniach,
 - včas poskytnúť Poskytovateľovi na jeho žiadosť nevyhnutné technické a iné vstupné informácie, ktorými Objednávateľ disponuje relevantné pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.

Článok VIII

Subdodávateľia

- 8.1. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby bez použitia subdodávateľov.

Článok IX

Vlastnícke práva, majetkové práva k autorským dielam

- 9.1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi licenciu nevýhradnú, teritoriálne neobmedzenú a na dobu platnosti tejto Zmluvy.
- 9.2. Poskytovateľom poskytované Služby alebo ich časť/časti môžu mať povahu Autorského diela, prípadne môžu zahŕňať jedno alebo viac Autorských diel. Autorské dielo zostáva počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy majetkom Poskytovateľa, ktorý bude vykonávať všetky majetkové práva autora predmetného Autorského diela v súlade s účelom tejto Zmluvy.

Článok X

Dôvernost' informácií

- 10.1 Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že
 - 10.1.1 Dôverné informácie bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a od cudzením, 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 ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení Zmluvy;
 - 10.1.2 zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení Zmluvy. Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky Objednávateľa predložiť bezodkladne Objednávateľovi podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k Dôverným informáciám;
 - 10.1.3 v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení urobených podľa tohto článku Zmluvy alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku Zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
- 10.2 Všetky podklady poskytnuté Poskytovateľovi a evidované údaje, vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 10.3 Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 10.4 Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy Poskytovateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov, ako aj Nariadenia GDPR. Zmluvné strany najneskôr do jedného mesiaca od účinnosti Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.

Článok XI

Komunikácia Zmluvných strán

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že oznámenia/písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy sa doručujú spôsobom, aký je uvedený v texte Zmluvy. Ak v texte Zmluvy spôsob doručovania nie je špecifikovaný, všetky písomnosti týkajúce sa Zmluvy a jej plnenia je možné zasielať elektronicky prostredníctvom e-mailu.

- 11.2 Písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy doručované Zmluvnej strane prostredníctvom poštového podniku, kuriérom, alebo osobne budú doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo neskôr písomne oznámenú. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v Zmluve alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou (i) prevzatím, (ii) odmietnutím ich prevzatia alebo (iii) po uplynutí 10 (desať) dní od uloženia na pošte alebo (iv) ich vrátením odosielateľovi z pošty (bez ohľadu na prípadnú poznámku „adresát neznámy“).
- 11.3 Písomnosť doručovaná elektronicky prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručenie po obdržaní potvrdzujúceho e-mailu druhou Zmluvnou stranou (adresátom), alebo telefonickým potvrdením. Zmluvné strany sú povinné potvrdiť prijatie e-mailu bezodkladne. Zodpovedné kontaktné osoby za Zmluvné strany budú dohodnuté do 10 dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy.
- 11.4 Zmluvné strany sa dohodli, že možnosť doručovania elektronickou poštou sa neaplikuje v prípade, ak ide o písomnosti obsahujúce právne úkony ukončenia Zmluvy (najmä odstúpenie od tejto Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou).
- 11.5 Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 11.6 Jazyk Zmluvy a celej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je slovenský a český jazyk.
- 11.7 Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmene kontaktných údajov, najmä mien osôb, adries sídla, elektronickej pošty, telefonických kontaktov, čísiel bankového účtu Zmluvných strán a tiež akákoľvek zmena v osobách oprávnených na plnenie Zmluvy sa nepovažuje za zmenu Zmluvy, resp. jej príloh.

Článok XII

Omeškanie, vyššia moc

- 12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade hrozby omeškania Poskytovateľa s včasným poskytnutím Služby zriadenia dostupnosti IS v súlade s touto Zmluvou, bude Poskytovateľ o tejto skutočnosti písomne informovať Objednávateľa bez zbytočného odkladu potom, čo sa o tejto skutočnosti dozvie. Toto oznámenie bude obsahovať dôvody omeškania a predpokladaný čas, kedy dôjde k poskytnutiu predmetnej omeškanej Služby zriadenia dostupnosti IS.
- 12.2 Splnením povinnosti Poskytovateľa uvedenej v predchádzajúcom bode tohto článku Zmluvy, nie sú dotknuté ostatné nároky Objednávateľa vyplývajúce z porušenia záväzku Poskytovateľa poskytnúť plnenie včas, predovšetkým nároky Objednávateľa na zmluvnú pokutu a náhradu škody podľa tejto Zmluvy.
- 12.3 Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytnutie Služby zriadenia dostupnosti IS je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou. V prípade, ak je Objednávateľ v omeškaní s riadnym a včasným poskytnutím zmluvnej súčinnosti, Poskytovateľ bude mať právo na úpravu termínu alebo termínov pre poskytnutie predmetnej služby o dobu takéhoto omeškania Objednávateľa a čas nevyhnutný na obnovenie omeškaného procesu plnenia Zmluvy.
- 12.4 Žiadna zo Zmluvných strán nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre okolnosti vyššej moci, po dobu po ktorú takáto prekážka trvá a dobu potrebnú na odstránenie jej následkov.
- 12.5 Za okolnosti vyššej moci sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by táto Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.
- 12.6 V prípade vzniku okolnosti vyššej moci nie je povinná Zmluvná strana, pri nesplnení svojej povinnosti podľa tejto Zmluvy z dôvodu vzniku okolnosti vyššej moci, zodpovedná za následok

nesplnenia svojich povinností vrátane vzniku škody, ak vykonala všetky úkony, ktoré od nej bolo možné rozumne vyžadovať na splnenie svojej povinnosti. Takéto nesplnenie povinnosti nemožno považovať za dôvod na odstúpenie od Zmluvy alebo sankciu.

- 12.7 Lehota na splnenie povinnosti Zmluvnej strany sa primerane predĺži o čas trvania prekážky vyššej moci a čas potrebný na odstránenie jej následkov.
- 12.8 Zodpovednosť Poskytovateľa za meškanie nie je vylúčená, ak prekážka vznikla až v čase, keď Poskytovateľ bol v omeškaní s plnením príslušnej povinnosti, alebo prekážka vznikla z jeho hospodárskych pomerov.
- 12.9 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok XIII **Zodpovednosť za vady**

- 13.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby budú poskytované podľa podmienok tejto Zmluvy, jej príloh a podmienok určených na ich základe. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
- 13.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, najmä ak boli poskytnuté odlišne od dohodnutých podmienok uvedených v tejto Zmluve a jej prílohách. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd poskytnutých Služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia väd s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady.
- 13.3. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných Služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.

Článok XIV **Sankcie a zodpovednosť za škodu**

- 14.1 V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služby zariadenia dostupnosti IS oproti termínu plnenia uvedenému v [článku IV](#) tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 1 000,-EUR za každých 30 dní omeškania.
- 14.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania podľa § 369a Obchodného zákonníka.
- 14.3 Uplatnením nárokov Objednávateľa na zmluvné pokuty podľa Zmluvy nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej tieto zmluvné pokuty.
- 14.4 Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov, a to až do výšky 100% z ceny za Služby bez DPH, pričom Zmluvné strany vyhlasujú, že škoda vo výške 100% z ceny za Služby bez DPH je maximálnou sumou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Zmluvy Zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.

Článok XV

Ukončenie zmluvného vzťahu

- 15.1. Pred uplynutím doby podľa [článku IV](#) bodu 4.2. tejto Zmluvy, môže Zmluva zaniknúť písomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy v prípadoch stanovených touto Zmluvou, alebo z dôvodov ustanovených zákonom.
- 15.2. Okrem prípadov uvedených v § 344 Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia Zmluvy takto označených v texte Zmluvy alebo jej príloh je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy najmä v prípade, ak:
- a) si Poskytovateľ opakovane v priebehu 3 (troch) kalendárnych mesiacov aj napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Objednávateľa v dodatočnej lehote nesplní svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, alebo
 - b) Poskytovateľ napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Objednávateľa opakovane v priebehu 3 (troch) kalendárnych mesiacov odmietne, alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá Objednávateľ, alebo
 - c) je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím Služby zriadenia dostupnosti IS oproti termínu plnenia uvedenému v článku IV tejto Zmluvy o 30 dní alebo
 - d) Poskytovateľ je v úpadku alebo ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie alebo preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, alebo
 - e) Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním.
- 15.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy len v prípade, ak Objednávateľ ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa v lehote minimálne 50 (päťdesiat) dní od jej doručenia neodstráni podstatné porušenie Zmluvy. Podstatným porušením Zmluvy Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety je, ak Objednávateľ je v omeškaní 50 (päťdesiat) dní s plnením povinnosti podľa Zmluvy.
- 15.4. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
- 15.5. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody ani zmluvných pokút, práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady a ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
- 15.6. Odstúpením od Zmluvy niekto z Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechávajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne.

Článok XVI

Záverečné ustanovenia

- 16.1. 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 Občianskeho zákonníka a so Zákonom o slobode informácií.
- 16.2. Akékoľvek zmeny a/alebo doplnenia tejto Zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 16.3. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží jeden (1) rovnopis.
- 16.4. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku. Pokiaľ nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany

nahradiť toto neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.

- 16.5. Táto Zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto záväzky medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí uvedenej doby, na ktorú je Zmluva uzatvorená.
- 16.6. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy, alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom, Autorským zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto Zmluvy a/alebo na základe tejto Zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky.
- 16.7. Zmluvné strany tejto Zmluvy po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto Zmluvy. Táto Zmluva bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle Zmluvných strán.
- 16.8. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 – Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky
Príloha č. 2 – Štruktúrovaný rozpočet ceny

V Prahe, dňa:

[Redacted]

[Redacted]

Ing. Petr Novotný
konateľ
Perfect System, s.r.o.

[Redacted]

V Bratislave, dňa:

[Redacted]

[Redacted]

Mgr. art. Marián Turner
generálny riaditeľ
Slovenská filharmónia

[Redacted]

[Redacted]

Príloha č. 1

SLUŽBY REZERVAČNO-PREDAJNÉHO ONLINE SYSTÉMU PRE SF

1.1 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je sprístupnenie služieb existujúceho informačného systému pre predaj vstupeniek zo strany Slovenskej filharmónie (ďalej len „SF“), rezerváciu a nákup vstupeniek klientmi a podporné funkcie systému správy podujatí (ďalej aj len „služby dostupnosti IS“), ako aj pravidelná servisná a technická podpora a rozvoj služieb dostupnosti IS.

Cieľom Verejného obstarávateľa (ďalej aj len „Objednávateľ“) v rámci tohto verejného obstarávania je, aby IS v rámci služieb dostupnosti poskytoval minimálne:

- moderné a komplexné služby súvisiace s predajom vstupeniek SF, ako aj podporné funkcie systému správy podujatí SF a
- klientom/zákazníkom jednoduché a intuitívne prostredie pre všetky úkony týkajúce sa rezervácie a nákupu vstupeniek SF
- reflektovanie firemnej identity SF.

Celkový rozsah predmetu zákazky sa skladá z nasledujúcich celkov:

1. Sprístupnenie služieb dostupnosti IS a poskytovanie služieb dostupnosti IS,
2. Pravidelná servisná a technická podpora sprístupnených služieb dostupnosti IS,
3. Školenie zamestnancov Objednávateľa.
4. Prenájom čítačiek

Termín plnenia:

Sprístupnenie služieb dostupnosti IS: do 3 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy vrátane testovacej prevádzky.

Poskytovanie služieb dostupnosti IS: 36 mesiacov odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS.

Miesto plnenia:

Miesto plnenia je sídlo Poskytovateľa, alebo iné miesto dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

1.2 Definícia pojmov a skratiek

SF	Slovenská filharmónia
Pokladnica SF	Pokladnica Slovenskej filharmónie
BHS	Bratislavské hudobné slávnosti
DUP	Dom umenia Piešťany
ŠP	Štátna pokladnica
SW	Software
HW	Hardware
IS	Informačný systém

2. Požiadavky na služby dostupnosti IS

V nasledovných kapitolách sú uvedené minimálne a preferované požiadavky Verejného obstarávateľa na architektúru, funkcionality a vlastnosti služieb dostupnosti IS. Verejný obstarávateľ v ponuke Uchádzača požaduje splnenie všetkých uvedených minimálnych požiadaviek.

2.1 Všeobecné požiadavky

Uchádzači pri návrhu služieb dostupnosti IS musia zohľadňovať nasledovné všeobecné princípy/požiadavky na služby dostupnosti IS:

1.	Modularita
2.	Portál
3.	Aplikačné rozhranie
4.	Bezpečnosť
5.	Orientácia na zákazníka
6.	Údaje

2.2 Legislatívne požiadavky

1.	Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri poskytovaní požadovaného predmetu zákazky všetky relevantné všeobecne záväzné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky, ako aj záväzné technické normy, prípadne tiež iné normy, interné predpisy, s ktorými bol Objednávateľom oboznámený (najmä zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente)).
----	---

2.3 Funkcionálne požiadavky

2.3.1 Používatelia

Objednávateľ požaduje, aby k systému mohli pristupovať:

1.	Interní používatelia • Administrátori • Obchodníci • Pokladníci • Zamestnanci iných oddelení za účelom zobrazovania Reportov/prehľadov. Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 8 súčasne prístupujúcich zamestnancov Objednávateľa. Možnosť prihlásenia zamestnancov Objednávateľa do IS aj mimo pracovisko – mimo budovu SF.
2.	Zákazníci (verejnosť) - Možnosť prístupu k IS: za účelom využívania vstavaných funkcionalít systému musí byť zákazník schopný sa v systéme registrovať, prihlásiť, obnoviť si svoje heslo autorizáciou za pomoci emailu. Registrácia môže byť vynechaná v prípade, že daný systém umožní všetky prípady použitia popísané nižšie aj bez registrácie používateľa, avšak s relevantnou autorizáciou a autentifikáciou používateľa. -Zadaním kontaktu pri registrácii online a pri osobnom nákupe zákazník udeľuje Objednávateľovi súhlas so zasielaním informačných mailov, sms notifikácií, marketingových ponúk a pod.- GDPR - možnosť zacielenia marketingových ponúk na skupiny klientov. Predpokladáme možnosť viacerých úrovní zákazníka (napr. bežný zákazník, držiteľ abonenty). Predpokladaná záťaž, ktorú bude generovať verejnosť, je 500 súčasne prístupujúcich zákazníkov.
3.	Integrované systémy - Interné a externé systémy (popísané v kapitole 2.3.3). - Informačné systémy tretích strán pomocou Application Programming Interface, interface pre programové prepojenie aplikácií (API) – plná podpora REST API.
4.	Predpokladaný ročný objem podujatí a ponúkanej kapacity miest SF, BHS: cca 139 podujatí, ponúkaná kapacita 75 900 DÚP: cca 88 podujatí, ponúkaná kapacita: 54 560

2.3.2 Predaj vstupeniek / abonentiek a rezervácie – komplexná administrácia predstavenia

2.3.2.1 Typy vstupeniek a operácie s nimi

Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval predaj vstupeniek a rezervácií cez osobný aj online predaj a predaj abonentiek osobný aj online - výstup - jedna abonentná vstupenka s termínmi koncertov, v prípade potreby možnosť stornovania časti koncertov z cyklu (z abonentky) - pre potreby čiastočného storna - automaticky vypočíta alikvotnú čiastku na vrátenie pre danú abonentku.

Predaj výberu koncertov s automatickými zľavami od určitého počtu koncertov pre návštevníka (definuje administrátor).

P.č.	Opis požiadavky
1.	Správa miesta podujatia na úrovni miest konania - Možnosť správy budov – SF Reduta, DUP - V rámci SF - samostatná databáza pre sezónu SF a samostatná pre BHS - so samostatným prihlasovaním a samostatným prepojením na ŠP - DUP – samostatná databáza so samostatným prihlasovaním a samostatným prepojením na ŠP - Možnosť vytvorenia celkom nových priestorov, pre účely tvorby podujatí SF mimo ich priestorov (napr. bratislavské kostoly a pod.)
2.	Komplexná správa sál (miestností) na úrovni zvolenej budovy Možnosť editácie grafického layoutu danej sály ako aj usporiadanie miest vrátane možnosti modifikovania sály pri konkrétnom podujatí (napr. pridanie miest), a v takom prípade uloženie pozmenenej sály ako novej. (Zároveň možnosť odstránenia ďalej nevyužívaných layoutov sál).
3.	Správa žánrov či kategórií (koncert, abonentka na koncertný cyklus, výber koncertov).
4.	Administrácia podujatia – ako základné parametre podujatia uvádzame najmä: - Názov - Dátum - Čas - Dĺžka predstavenia - Žáner - Budova - Sála - Kapacita Možnosť zdieľania a načítavania zdrojových dát (dátum, sála, údaje o programe a účinkujúcich...) web SF /IS
5.	Kategorizácia miest pre jednotlivé podujatia / koncerty - Evidencia stavu sedadla (voľné, rezervované, predané, blokované, úradne blokované, blokované pre držiteľa abonentky a pod., možnosť zadefinovania viacerých typov rezervácií pre predajcu odlišených farebne, ale pre klienta len ako obsadené). - Prepojenie so systémom externého predajcu – predaj by bol automaticky zaznamenaný v IS – premietol by sa v stave sedadla – voľné/predané a v dennom výkaze; automatický export programu podujatia a všetkých údajov, príp. zmien - Evidencia histórie miesta – história miesta (sedadla) od jeho spustenia do predaja po samotný nákup (možnosť dohľadať, čo sa dialo s objednávkou, rezerváciou až po jej konečný predaj)
6.	Funkcionalita hromadnej správy podujatí - Hromadné pridávanie podujatí – napr. opakovaný termín koncertu na viac termínov v rovnakej sále a pod.. - Na hromadnú sálu predpokladáme napr. jednoduché „Wizardy“ kde používateľ zvolí kritéria vytvorenia či úpravy predstavenia / predstavení. - Preferuje sa funkcionalita prvotného vyblokovania miest pri zadávaní podujatia.
7.	Funkcionalita pridávania skrytých podujatí Podujatia, ktoré nebudú prístupné zo stránky predaja vstupeniek, ale len po doručení linku na konkrétne skryté predstavenie.

8.	Cenotvorba vrátane správy zliav Pri zadávaní cien do jednotlivých podujatí - možnosť hromadného kopírovania už zadaných vstupeniek s rôznymi cenami ako celku – balíka vstupeniek - možnosť kopírovania vybraných typov vstupeniek (podľa ceny) - Viac k zľavám v kapitole 2.3.2.6.
9.	Zmeny a zrušenie rezervácií - V prípade potreby možnosť zmeny dátumu či času zakúpeného predstavenia s následnou notifikáciou pre návštevníkov s možnosťou vrátenia vstupného. - Možnosť zvoliť formu a kanál notifikácie = SMS / email. Rozosielenie e-mailov o zrušení môže byť realizované externou službou. - napr. integrácia softwaru SmartEmailing.
10.	Hromadné blokovanie sedadiel.
11.	Vizuál vstupeniek tlačенých aj hometicket reflektuje firemnú identitu SF, prispieva k šíreniu značky SF. Správa vizuálov tlačенých vstupeniek administrátorom s možnosťou náhľadu, možnosť exportovania vizuálu vstupenky v pdf vrátane jej stiahnutia - Možnosť doplnkových a alternatívnych textov globálne ako aj pre podujatie či konkrétnu vstupenku. - Možnosť použitia alternatívneho textu miesto ceny (viac možností) - Globálna možnosť úpravy vizuálu tlačенých verzií vstupeniek – logá partnerov a pod.
12.	Možnosť generovania účtovných výkazov a výkazov pre potreby štatistiky -výkazy predaja vstupeniek na koncerty - výkazy predaja abonentiek – denný, za obdobie v rozpätí dátumov -denný výkaz predaja celkom (za pokladníka/pokladníkov, online, rôzne poukazy, faktúry..) -výkaz predaja celkom v rozpätí dátumov za zvolené obdobie -účtovný výkaz s číslami objednávok, s časom predaja, typom platby, typom predaja (pokladnica/online) -výkaz predaných typov vstupeniek za podujatie -výkaz predaných vstupeniek za podujatie (počty podľa typov vstupeniek podľa cien a suma za predaj) -výkaz za podujatie v rozpätí dátumov -výkaz za vybrané podujatia (abonentný koncertný cyklus), aj v rozpätí dátumov - analytické výstupy pre potreby marketingu Možnosť vygenerovania zoznamu kontaktov návštevníkov vo forme tabuľky (kontakty návštevníkov na konkrétne podujatie, kontakty podľa dátumu registrácie do IS, online nákup, nákup v pokladni a pod., kontakty na abonentov podľa výberu typov koncertov, koncertného cyklu, podľa nákupu osobne/online, možnosť filtrovania, bežné vstupné, zľavnené) -Každý zo zamestnancov Objednávateľa (prihlásených používateľov – administrátor, pokladník, obchodný manažér) má mať možnosť si generovať relevantné výkazy zo systému podľa prihlásenia

2.3.2.2 Typy rezervácií a operácie s nimi

- možnosť rezervácie vstupeniek a abonentiek
- možnosť rezervácie / preklopenia zakúpených abonentných miest z minulej sezóny do novej sezóny
- možnosť pri predaji vstupeniek a abonentiek zaevidovať meno a kontakt na návštevníka – pre prípad neskoršej notifikácie - osobne aj pri nákupe online
- Zadaním kontaktu pri registrácii a pri osobnom nákupe zákazník udeľuje Objednávateľovi súhlas so zasielaním informačných mailov, sms notifikácií, marketingových ponúk a pod. (ošetrenie v zmysle GDPR)

2.3.2.3 Forma vstupenky

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby mala vstupenka pre potrebu preukázania platnosti minimálne nasledovné formy: - písomná forma: • vstupenka a abonentka tlačaná priamo v pokladnici SF, • vstupenka a abonentka vytlačená zákazníkom – tzv. HomePrint, - elektronická forma: • záznam o predanej vstupenke (napr. vstupenka / abonentka v mobile, elektronická vstupenka/ abonentka uložená len v IS), • QR kód či iný identifikátor napr. čiarový kód vstupenky / abonentky. Vizuál vstupeniek tlačených aj hometicket reflektuje firemnú identitu SF, prispieva k šíreniu značky SF. Hometicket poskytuje priestor pre kontakty na SF a reklamu budúcich podujatí a akcií. Pri tlači vstupenky v pokladni – kontrola duplicitnej tlače, v prípade opätovnej tlače, zápis dôvodu
2.	Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval jednoznačnú a jedinečnú identifikáciu vstupenky.
3.	Modul kontroly vstupenky a abonentky: - možnosť načítania QR kódu či iného identifikátora (napr. čiarového kódu) vstupenky a abonentky a overenie jej platnosti, - rovnako možnosť sprístupnenia API volania pre overenie vstupenky, - automatické zneplatnenie vstupenky po vstupe – systém musí upozorniť pri opakovanom vstupe rovnakej osoby, - režim odchod – v prípade, že sa osoba ešte vráti, - notifikácia pri zľavnenom vstupe, - uvedenie mena v prípade zľavnenej vstupenky, - kontrola prostredníctvom čítačiek/ prípadne aplikácie pre mobilný telefón - poskytnutie prenájmu čítacích zariadení v počte minimálne 6 ks - poskytnutie aplikácie pre mobilný telefón (6 mobilných zariadení)

2.3.2.4 Spôsob predaja vstupeniek a abonentiek

P.č.	Opis požiadavky
1.	Pokladňa Objednávateľ požaduje vytvorenie samostatného modulu Pokladňa pre zrýchlený predaj vstupeniek jednotlivcom v pokladni: - predaj vstupeniek / abonentiek koncovému zákazníkovi – návštevníkovi štandardnou platbou (uvedené nižšie), - predaj hromadných / skupinových vstupeniek (viac miest na jednej vstupenke) napr. pre školy - predaj z konta konkrétneho zákazníka – možnosť čerpať z jeho kreditu (uvedenú funkcionality je možné nahradiť kupónmi alebo darčekomými poukazmi alebo voucherami) - predaj bulletinov - predaj voucherov či darčekomých poukazov, aj online – elektronické darčekomé poukazy - predaj darčekomých či iných predmetov, napr. publikácie, CD - predaj vstupného za prehliadky budovy Vygenerovanie faktúry, hromadný predaj Objednávateľ požaduje okrem klasického predaja jednotlivcom aj možnosť hromadného predaja na faktúru:

	- hromadný predaj s generovaním faktúry, - dobropis - storno faktúry.
2.	Online: - obmedzenie / ukončenie online predaja = možnosť definovať čas či počet predaných vstupeniek, nad ktoré bude online predaj ukončený (príklad prípadu použitia: ukončenie predaja pri naplnení 50 percentnej kapacity spolu s predajom na pokladni, zároveň možnosť ukončenia online predaja v definovanom čase pred podujatím), - správa možnosti rezervácie, dĺžky rezervácie, obmedzenie opakovanej rezervácie – Objednávateľ požaduje možnosť obmedziť návštevníkom platnosť rezervácie miesta na predstavenie ako aj ošetrovanie v zmysle zablokovania opakovanej rezervácie rovnakým zákazníkom (viac ako 2 x), - správa obmedzenia dĺžky nákupu vstupeniek či produktov v online nákupnom košíku za účelom blokácie – Dodávateľ zadá podľa dohody s Objednávateľom - zobrazenie a správa zákazníckych rezervácií, nákupov, histórie objednávok, kreditu. (zobrazenie kreditu možno nahradiť darčekomými poukazmi – tzv. voucherami).
3.	Prepojenie so systémom externého sieťového predajcu vstupeniek (export zadaných koncertov a povolených údajov) – predaj by bol automaticky zaznamenaný v IS – premietol by sa v stave sedadla – voľné/predané a vo výkaze dňa (na základe zmluvného vzťahu s predajcom)

2.3.2.5 Spôsob platby

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval a akceptoval rôzne spôsoby platby (úhrady) vstupeniek: - hotovosť (na pokladni), ako aj integrácia e-kasa modul, - platobné karty (integrácia terminálov ŠP), - internet banking tlačidlá – integrácia platobnej brány ŠP, - faktúra (integrácia fakturačného SW), - voucher, darčkový poukaz, kultúrne poukazy, - zákaznícke konto - kredit. (možno nahradiť darčekomými poukazmi – al. voucherami).
2.	Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval vrátenie sumy za vstupenky : - dobropis – vystavenie dobropisu, - vrátenie hotovosti, - vrátenie na platobnú kartu, - vrátenie prevodom, - pripísanie kreditu do konta používateľa, prípadne vystavenie vouchera alebo kupónu s nastaviteľnou platnosťou v nominálnej hodnote vrátenej vstupenky.

2.3.2.6 Uplatnenie zliav

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby IS umožňoval realizovať po nastavení administrátorom online predaj vstupeniek pre klientov využívajúcich rôzne klientske zľavy: príkladom môžu byť napr. ZTP, študenti umeleckých škôl, seniori, mimoriadne zľavy, množstevné zľavy, napr. na základe zľavového kódu.
2.	Možnosť administrácie zliav a prístup k nim: - v rámci aplikácie sa očakáva viacero typov zliav, ktoré bude možné editovať (výška zľavy, typ zľavy = percentuálna, či zľava na celkovú čiastku), - možnosť automatického overenia pre daný typ zľavy (napr. automatické overenie karty ISIC pre študentskú zľavu), - pre priamy predaj preferujeme aj možnosť nastaviť používateľovi minimálne na úrovni prístupu podľa pozície, či môže využívať pri predaji aj zľavy a aké.
3.	Podpora nulových lístkov: - podpora lístkov, ktorých cena bude 0 EUR = bezplatne. V tomto prípade Objednávateľ požaduje možnosť online nákupu či priameho nákupu bez využitia platobnej brány.
4.	Podpora voucherov, zľavových kódov, darčkových poukazov tlačených a elektronických

2.3.3 Integrácia na interné a externé systémy a systémy tretích strán

P.č.	Opis požiadavky
1.	Integrácia účtovného systému
2.	Overenie platnosti vstupeniek napr. čítačkami /mobilom s aplikáciou (prenájom od dodávateľa)
3.	Integrácia overovania platnosti preukazu študenta (fakultatívne)

2.3.3.1 Interné a externé systémy SF

P.č.	Názov	Popis rozhrania	Smer toku dát	Poznámka
1.	Softip			alebo export súborov a násl. odoslanie-import do účt. systému Softip
2.	Štátna pokladnica	iné	ŠP ← →	Nutná integrácia platobnej brány štátnej pokladnice – Online platby kartou, online platby platobnými tlačidlami
3.	Čítačky/aplikácia v mobile			Prenájom /poskytnutie aplikácie

2.3.3.2 Systémy tretích strán

P.č.	Názov	Popis rozhrania	Smer toku dát	Poznámka
1.	SmartEmailing	REST API	SmartEmailing ←	voliteľné
2.	Prepojenie so systémom iného zmluvného sieťového predajcu			

2.3.4 Prístup používateľov

2.3.4.1 Prístup pre zamestnancov

P.č.	Opis požiadavky
1.	V rámci managementu je nutné vyvinúť prístupy, prípadne oprávnenia, ktoré bude následne možné priradovať používateľom v systéme. Predpokladaná záťaž, ktorú budú generovať interní používatelia, je približne 8 súčasne prístupujúcich zamestnancov Objednávateľa.

2.3.4.2 Zákaznícky prístup (portál)

P.č.	Opis požiadavky
1.	Jazykové mutácie Objednávateľ požaduje, aby portál pre návštevníka obsahoval minimálne jazykové mutácie na úrovni jazykov SK, EN.

2.3.4.3 Kontaktné centrum

P.č.	Opis požiadavky
1.	Kontaktné centrum Poskytovateľa služby - V prípade poskytovania servisných služieb Objednávateľ požaduje systém na správu incidentov a zmenových požiadaviek, do ktorého bude môcť zasahovať podľa osobitných podmienok servisnej zmluvy, ako aj telefonický helpdesk v slovenskom jazyku.

2.3.4.4 SMS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Objednávateľ požaduje, aby mal IS implementované SMS rozhranie , ktorého využitie bude zamerané na výstupnú komunikáciu smerom k zákazníkovi. Cez toto rozhranie budú poskytované notifikácie, informácie o zmene v rámci podujatia, ponuky a pod. Riadenie SMS správ musí byť súčasťou IS s nasledovnými prípadmi použitia: - informácia o zrušení / presune podujatia (všetci návštevníci zvoleného podujatia). - informácia o refundácii, riešenia jedinečného prípadu (označený návštevník). - špeciálna ponuka (všetci návštevníci zodpovedajúci kritériám filtra).

2.4 Technické a bezpečnostné požiadavky

2.4.1 Požiadavky na IKT infraštruktúru

P.č.	Opis požiadavky
1.	Verejný obstarávateľ požaduje od Uchádzača, aby súčasťou jeho ponuky bol aj komplexný návrh riešenia prostredia potrebného na prevádzkovanie služby dostupnosti IS: - Nutné je poskytovanie cloudovom riešení vo vlastnom dátovom centre dodávateľa / cloudové riešenie.

2.4.2 Bezpečnostné požiadavky

P.č.	Opis požiadavky
1.	Logovanie udalostí v systéme, možnosť spätného auditu.

2.4.3 Požiadavky na rozšíriteľnosť IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Podpora zmien v systéme na základe prípadných neskorších zmenových požiadaviek. Systém nesmie byť uzavretý a musí podporovať neskoršie dopracovanie funkcionalít.

2.4.4 Požiadavky na spoľahlivosť a prevádzkyschopnosť IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	Garantovaná dostupnosť

	Objednávateľ požaduje garantovanú dostupnosť vo výške 99,8% spolu s ohlásenými odstávkami, čo predstavuje 87,6 minúty mesačne, zároveň 99,98% bez ohlásených odstávok čo predstavuje 9 minút mesačne. Do tejto výšky sa nezapočítava pravidelná údržba systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúca v nočných hodinách približne v čase od 01:00 hod. do 05:00 hod.
--	--

2.4.5 Požiadavky na monitoring

P.č.	Opis požiadavky
1.	Monitoring webových služieb - Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vlastné riešenie monitoringu dostupnosti webových služieb s príslušným systémom upozorňovania – pričom pri každom výpadku je nutné informovať aj Objednávateľa.
2.	Monitoring infraštruktúry - Poskytovateľ zabezpečí infraštruktúru, pričom je povinný aplikovať naň monitoring, ktorý sprístupní Objednávateľovi za účelom auditu.

2.4.6 Požiadavky na bezpečnosť a ochranu osobných údajov

P.č.	Opis požiadavky
1.	IS musí spĺňať požiadavky 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) (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

2.5. Požiadavky na spôsob a formu implementácie (testovanie riešenia a prechod do produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS)

P.č.	Opis požiadavky
1.	Požiadavky na testovanie služieb dostupnosti IS Služby dostupnosti IS musia byť Poskytovateľom pred nasadením do produkčnej prevádzky otestované na testovacom prostredí Poskytovateľa: - testovanie funkcionality, - bezpečnostné testovanie. Testovacie prostredie musí mať zhodnú konfiguráciu s produkčným prostredím (okrem požiadavky na vysokú dostupnosť).

2.6 Dokumentácia

P.č.	Opis požiadavky
1.	Súčasťou sprístupnenia služieb dostupnosti IS je dodanie dokumentácie v elektronicky editovateľnej forme (napr. odt., xdoc., xlsx.) ako aj vo forme vhodnej pre tlač (napr. .pdf), pričom Objednávateľ požaduje, aby táto bola odovzdaná najneskôr 14 dní protokolárnym sprístupnením služieb dostupnosti IS (t.j. pred podpísaním Záverečného akceptačného protokolu).
2.	Súčasťou dodávanej dokumentácie sú najmä tieto dokumenty: - Vyhodnotenie testovania. - Používateľská príručka pre personál.
3.	Dokumentácia musí byť vypracovaná v slovenskom jazyku.

3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS

Opis požiadavky
Predmetom servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS je záväzok Poskytovateľa poskytovať asistenčné služby, konzultačné služby, služby údržby a aplikačnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS po dobu 36 mesiacov odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS (produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS) Objednávateľovi.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že servisnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS bude vykonávať v zhode s príslušnými technickými normami a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a ak je to relevantné aj s internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa výslovne na tento predmet zákazky.

1 Kategórie chýb (incidentov a porúch)

Rozdelenie incidentov a chýb podľa stupňa závažnosti:

1.1 Incident kategórie (A) alebo kritická systémová chyba

Incident kategórie (A) alebo kritická systémová chyba je chyba, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné a/alebo Objednávateľ nemôže služby dostupnosti IS používať alebo ovládať, resp. ide o chyby jeho bezpečnosti, alebo ďalšie fungovanie služieb dostupnosti IS nemôže byť rozumne zaručené. Incidenty alebo chyby tejto kategórie by spôsobili veľkú stratu alebo úplné znemožnenie samotnej podstaty využitia služieb dostupnosti IS alebo, že sa služby dostupnosti IS alebo iné systémy Objednávateľa zastavia alebo poškodia. Incidentom alebo chybou tejto kategórie je aj to, že služby dostupnosti IS nie sú schopné spracovať bežnú prevádzkovú záťaž.

1.2 Incident kategórie (B), alebo majoritná systémová chyba

Incident kategórie (B) alebo majoritná systémová chyba je chyba, ktorá ak nie je opravená, by ohrozila ďalšie pokračovanie akceptačných testov a/alebo by vážne ohrozovala ďalšiu prevádzku iných častí služieb dostupnosti IS. Chyba druhej úrovne by zapríčinila, že by neboli podporované niektoré časti funkcií služieb dostupnosti IS bez rozumnej náhrady. Takouto chybou je aj neschopnosť spracovať maximálnu možnú prevádzkovú záťaž.

1.3 Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová chyba

Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová chyba je chyba, ktorá môže spôsobiť čiastočný neúspech akceptačných testov a/alebo ktorá sa prejaví iba niekedy a je spôsobená drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetickkej povahy. Za bežných prevádzkových podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia služieb dostupnosti IS alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto chyba by neohrozila prevádzku služieb dostupnosti IS s reálnymi dátami.

2 Spôsob komunikácie

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas prevádzky a servisnej podpory služieb dostupnosti IS bude poskytovaná odborná a technická asistencia všetkými štandardnými komunikačnými kanálmi (napr. telefón, email, vzdialený prístup).

2.2 Poskytovateľ bude za účelom zabezpečenia podpory produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS prevádzkovať nepretržitý bod kontaktu pre poverených pracovníkov Objednávateľa – Service desk. Každý incident alebo chyba bez ohľadu na spôsob ich nahlásenia bude tiež evidovaný elektronickým formulárom prostredníctvom servisného nástroja, resp. jeho ekvivalentom (softvér správy životného cyklu incidentov, väd a požiadaviek), ktorý bude prevádzkovať Poskytovateľ.

2.3 Objednávateľ prostredníctvom poverených zamestnancov nahlási incident alebo chybu (telefonicky, e-mailom, alebo priamym zadáním do nástroja správy životného cyklu incidentov) na Service desk. V hlásení incidentu Objednávateľ opíše, ako sa incident alebo chyba prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o aký incident kategórie A až C alebo o akú chybu sa podľa tejto časti prílohy súťažných podkladov jedná. Ak Objednávateľ nevie posúdiť incident, t.j. o kategóriu akej chyby ide, pre účely maximálnej doby vyriešenia incidentu alebo chyby sa bude tento považovať za incident kategórie C. Prijatie nahlásenia incidentu alebo chyby Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi písomnou formou (pričom postačuje aj elektronicky vo forme e-mailu) a nahlásený incident alebo chyba v stanovenej maximálnej lehote vyrieši.

3 Typ a rozsah služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS

3.1 Asistenčné služby

3.1.1 Predmetom je poskytovanie odbornej a technickej asistencie, súčinnosti Objednávateľovi pri identifikácii, riešení a odstraňovaní novovzniknutých incidentov, resp. problémov spôsobujúcich stratu dostupnosti funkcionalít poskytovaných služieb dostupnosti IS na dohodnutej úrovni a ich vyriešenie podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy.

3.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pre produkčné prostredie poskytovať asistenčné služby 8 hodín denne (medzi 9:00 – 17:00 hod.) 5 dní v týždni (t.j. pondelok až piatok, vrátane štátom uznaných sviatkov). V rámci testovacej prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať asistenčné služby v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok, s výnimkou štátom uznaných sviatkov) medzi 9:00 – 17:00 hod. Pre testovaciu prevádzku minimálna miera služieb dostupnosti IS stanovená nie je. Pri nábehu „ostrej“ prevádzky sa po dobu 60 dní Poskytovateľ zaväzuje poskytovať asistenčné služby 8 hodín denne, pričom v deň konania podujatia bude k dispozícii do 19:00 hod. t. j. (od 11:00 hod do začiatku konania podujatia.)

3.1.3 Incidenty a chyby služieb dostupnosti IS sú z hľadiska odozvy rozdelené do 3 kategórií ako je uvedené v bode 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy.

a) Incident kategórie A alebo kritická systémová chyba

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo kritickéj systémovej chyby a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie A alebo kritickú systémovú chybu je jedna (1) hodina.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu (vyriešenie incidentu znamená obnovenie fungovania IS ako celku alebo príslušnej samostatnej časti/funkcionality IS, za predpokladu že riešenie incidentu je predmetom zákazky, pričom doba vyriešenia začína plynúť od potvrdenia prijatia hlásenia incidentu) kategórie A alebo kritickéj systémovej chyby sú štyri (4) hodiny (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy).

b) Incident kategórie B alebo majoritná systémová chyba

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie B alebo majoritnú systémovú chybu sú dve (2) hodiny.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie B alebo majoritnej systémovej chyby je dvanásť (12) hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

c) Incident kategórie C alebo minoritná systémová chyba

Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo systémovej chyby a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie C alebo minoritnú systémovú chybu sú štyri (4) hodiny.

Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie C alebo minoritnej systémovej chyby je stodvadsať (120) pracovných hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

Pre vylúčenie pochybností, čas mimo vyššie uvedené pracovné hodiny sa do doby odozvy ani do doby vyriešenia nahláseného incidentu nezapočítava.

3.2 Konzultačné služby

Služby, ktorých cieľom je poskytovanie pomoci Objednávateľovi cestou technických a odborných konzultácií a poradenstva pri riešení:

- existujúcich nešpecifikovaných problémov služieb dostupnosti IS, ktoré nie sú charakterizované ako incidenty popísané v bode 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov,
- modifikácií, rozvoja funkčnosti a architektúry služieb dostupnosti IS v testovacom a produkčnom prostredí,

Konzultačné služby požaduje Objednávateľ vykonávať cestou štandardných komunikačných kanálov (viď. Spôsob komunikácie).

3.3 Služby údržby

3.3.1 Sú služby, ktoré zabezpečujú poskytovanie prác spojených proaktívnou kontrolou, monitoringom a údržbou. V rámci tejto časti podpory sleduje Poskytovateľ stav jednotlivých častí služieb dostupnosti IS tak, aby predchádzal vzniku incidentu alebo chyby ľubovoľnej kategórie.

3.3.2 V prípade, že si služby údržby budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť častí služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná ako nedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.

3.3.3 Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa vykonať služby údržby primárne vzdialenou správou.

3.4 Aplikačná a technická podpora

3.4.1 Poskytovateľ je povinný pravidelne analyzovať a Objednávateľovi navrhovať zmeny v konfigurácii jednotlivých súčastí alebo v architektúre služieb dostupnosti IS s cieľom zvýšenia ich výkonnosti alebo optimalizácie, ktoré po zhodnotení Objednávateľom môžu byť realizované v rámci rozvoja služieb dostupnosti IS.

3.4.2 Poskytovateľ je povinný aplikovať novšie verzie softvérových komponentov, ak vedú k zvýšeniu výkonnosti, optimalizácie odozvy služieb dostupnosti IS.

3.4.3 V prípade, že si služby aplikačnej a technickej podpory budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť časti služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná ako nedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.

4 Ďalšie všeobecné požiadavky na servisnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS zo strany Objednávateľa

4.1. Plánovaná odstávka produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS z dôvodu vykonania služieb údržby alebo aplikačnej a technickej podpory môže byť max. na 8 hod., nesmie byť vykonávaná viac ako 2x štvrťročne, pričom do tohto času sa nezapočítava pravidelná údržba systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúca v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod.

4.2 Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi na ním uvedený kontakt, elektronicky v strojovo čitateľnom formáte (e-mailom):

- 1x štvrťročne (najneskôr do 5 pracovných dní od začiatku nasledujúceho štvrťroka) záznam o všetkých vzniknutých incidentoch alebo chybách a ich riešení za prechádzajúci kalendárny štvrťrok.
- 1x ročne (najneskôr do 5 pracovných dní od začiatku nasledujúceho kalendárneho mesiaca) záznam o všetkých vzniknutých incidentoch alebo chybách, ich riešení a dostupnosti služieb dostupnosti IS za obdobie jedného roka od začiatku poskytovania servisnej a technickej podpory alebo jedného roka od predchádzajúceho ročného záznamu vzniknutých incidentov alebo chýb.

4.3 Objednávateľ si vyhradzuje právo definovať obsah záznamov vzniknutých incidentov a chýb.

4.4 Závazok Poskytovateľa poskytovať služby servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS podľa tejto prílohy súťažných podkladov sa nevzťahuje na:

- riešenie problémov spôsobených zásahmi iných osôb (iných, ako sú osoby poskytujúce služby podľa predmetných súťažných podkladov alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa),
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS za iným než určeným účelom,
- riešenie problémov spôsobených používaním ďalšieho softvéru, ktorý priamo, či nepriamo súvisí s prevádzkou služieb dostupnosti IS,
- riešenie problémov spôsobených vedomým, či nedbalým jednaním alebo opomenutím zo strany Objednávateľa,
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS v rozpore s dodanou dokumentáciou.

5 Úroveň poskytovania služieb servisnej a technickej podpory

5.1 Úroveň poskytovaných služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS bude vyhodnocovaná a vykazovaná na báze obdobia v trvaní jedného štvrťroka, pričom pre úroveň a kvalitu poskytovaných služieb servisnej a technickej podpory sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé služby, uvedené vyššie.

5.2 Úroveň poskytovania služieb servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS, ktoré má dosiahnuť Poskytovateľ, sa budú vyhodnocovať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

5.2.1 Výpadok služieb dostupnosti IS je:

- a) prerušenie prevádzky služieb dostupnosti IS sprevádzané úplnou nedostupnosťou služieb aplikačného a databázového softvéru (aplikačného a/alebo databázového servera), spôsobené výlučne v dôsledku poruchy aplikačného alebo databázového softvéru, okrem pravidelnej údržby systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúcej v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod., alebo
- b) nedostupnosť služieb aplikačného a databázového softvéru s časovo priamym dopadom, spôsobená výlučne v dôsledku poruchy aplikačného alebo databázového softvéru okrem pravidelnej údržby systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúcej v nočných hodinách od 01:00 hod. do 05:00 hod

5.2.2 Doba výpadku služieb dostupnosti IS je čas, ktorý uplynie medzi prvým nahlásením incidentu alebo chyby (výpadku služieb dostupnosti IS) určenému zamestnancovi Poskytovateľa systémovým hlásením alebo Poskytovateľom, ktorý sa dozvie o takomto výpadku služieb dostupnosti IS, a časom, kedy Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi, že výpadok služieb dostupnosti IS bol odstránený.

5.2.3 Doba odozvy je čas, ktorý uplynie medzi prvým zalogovaním volania v nástroji Service Desku Poskytovateľa (status Open), prípadne systémovým hlásením, a časom ktorý potrebuje Služba Service Desk na zodpovedanie volania s informáciou o zámere riešenia Incidentu alebo chyby (status In progress).

5.2.4 Doba vyriešenia incidentu alebo chyby znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie služieb dostupnosti IS (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu alebo chyby kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Objednávateľ vykoná aspoň náhradné riešenie problému (workaround).

5.2.5 Doba náhradného riešenia znamená čas potrebný na redukovanie alebo odstránenie dopadu incidentu alebo chyby, pre ktorý úplné vyriešenie nie je dostupné. Doba vyriešenia požiadavky znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví služby dostupnosti IS a odstráni incident alebo chybu tak, aby sa zabránilo jeho opakovaniu nasadením zmeny alebo vydania (release). Čas je počítaný od okamihu nahlásenia požiadavky kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vyrieši túto požiadavku.

5.2.6 Doba trvalého vyriešenia znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii služieb dostupnosti IS. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu alebo chyby kontaktnou osobou Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ implementuje finálne riešenie.

5.3. Za odstránenie výpadku služieb dostupnosti IS sa bude považovať:

- preukázateľná obnova funkcionality overená v produktívnej prevádzke alebo
- odstránenie poruchy čiastočnej nedostupnosti s priamym podnikovým dopadom, ktorá takú čiastočnú nedostupnosť sprevádza.

4 Rozvoj služieb dostupnosti IS

P.č.	Opis požiadavky
1.	V rámci rozvoja služieb dostupnosti IS (ďalej len „Dodatočné služby a práce“) môžu byť v prípade potreby implementované všetky technicky realizovateľné požiadavky na Dodatočné služby a práce navrhnuté či už Objednávateľom alebo Poskytovateľom a schválené Objednávateľom.

5 Školenie zamestnancov Objednávateľa

P.č.	Opis požiadavky
1.	Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať školenia pre zamestnancov Objednávateľa v nasledovnom rozsahu: • základné školenia
2.	Objednávateľ požaduje v rámci programu školení vykonať nasledujúce kroky: • vytvorenie školiacich materiálov • príprava školenia • vykonanie školenia • odovzdanie potvrdení o školení Miesto školenia: Bratislava
3.	Základné školenia 3.1 Základné školenia musia byť vykonané najneskôr do termínu sprístupnenia služieb dostupnosti IS. 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť a vykonať základné školenia pre zamestnancov Objednávateľa podľa jednotlivých skupín používateľov v nasledovnom rozsahu: 3.2.1 Školenie správcov v rozsahu cca 5 hodín na Objednávateľom určenom mieste/určených miestach v Bratislave na základe dohodnutých termínov – pre zaškolenie max. 3 správcov pre 1 školenie (dĺžka trvania jedného školenia je min 1 hod.)

	3.2.2 Školenie používateľov v rozsahu cca 5 hodín na Objednávateľom určenom mieste/určených miestach v Bratislave na základe dohodnutých termínov – pre zaškolenie max. 10 hlavných používateľov pre 1 školenie (dĺžka trvania jedného školenia je min 1 hod.) Objednávateľ určí používateľov, ktorí budú zaškolení, podľa jednotlivých logických oblastí sprístupnených služieb dostupnosti IS. 3.3 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť všetky školiace materiály v elektronickej forme, pričom školiace materiály budú tiež odovzdané Objednávateľovi v tlačenej forme. 3.4 Školenia bude prebiehať v priestoroch Objednávateľa na testovacom prostredí podľa harmonogramu, ktorý vypracuje Objednávateľ s Poskytovateľom v čase pred sprístupnením služieb dostupnosti IS, t.j. v čase pred produkčnou prevádzkou sprístupnených služieb dostupnosti IS. 3.5 Zaškolení zamestnanci Objednávateľa obdržia potvrdenie o absolvovaní školenia a následne môžu zaškoliť iných zamestnancov Objednávateľa.
--	---

Príloha č.2 - NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIA

Verejný obstarávateľ: Slovenská filharmónia, Medená 3, 816 01 Bratislava

Názov predmetu zákazky: „SLUŽBY REZERVAČNO-PREDAJNÉHO ONLINE SYSTÉMU PRE SF“

Uchádzač (názov a sídlo): Perfect System, s.r.o., Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5, Česká republika

IČO: 26480981

DIČ: CZ26480981

IČ DPH: CZ26480981

P.č.	Názov položky	Merná jednotka (MJ)	Počet MJ	Cena za počet MJ v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena celkom s DPH
1.	Zriadenie dostupnosti	ks	1	24 600,00 €	4 920,00 €	29 520,00 €
2.	Paušálna platba za služby dostupnosti IS a poskytnutia servisnej a technickej podpory služieb IS v rozsahu a podľa špecifikácie príloha č. 2 tejto výzvy	Kalendárny mesiac	36	34 200,00 €	6 840,00 €	41 040,00 €
3.	Prenájom zariadenia - čítačky	6 ks na 36 mesiacov	1	2 580,00 €	516,00 €	3 096,00 €
4.	Školenie zamestnancov	Človekoden	1	490,00 €	98,00 €	588,00 €
Cena celkom za požadovaný predmet zákazky podľa opisu predmetu zákazky /cena musí zahŕňať všetky náklady záujemcu v súvislosti s poskytovaním služby podľa opisu predmetu zákazky uvedeného v prílohe č. 2 tejto výzvy/. Cena celkom je konečná a záväzná po celú dobu trvania zmluvy.				61 870,00 €	12 374,00 €	74 244,00 €

Potvrdzujem, že údaje uvedené v tomto návrhu sú uvedené v súlade s predloženou ponukou.

Zároveň vyhlasujem, že som som platiteľom DPH.

V Praze dňa 14. 12. 2022

Ing. Petr
Digitálne podepsal
Ing. Petr Novotný
Datum: 2022.12.14
Novotný
13:44:45 +01'00'

Ing. Petr Novotný, jednatel