

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU ISS CVTI SR

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka (ďalej len „zmluva“)

Objednávateľ:

obchodné meno: Centrum vedecko-technických informácií SR
Sídlo: Lamačská cesta 8/A, 81104 Bratislava
IČO: 00 151 882
DIČ: 2020798395
IČ DPH: SK 2020798395
v mene ktorého koná: prof. RNDr. Ján Turňa, CSc., generálny riaditeľ
bankové spojenie: Štátna pokladnica, IBAN: SK05 8180 0000 0070 0006 4743
právna forma: príspevková organizácia
(ďalej ako „Objednávateľ“)

Dodávateľ:

obchodné meno: InterWay, a.s.
Sídlo: Stará Vajnorská 21, 831 04 Bratislava
právna forma: Akciová spoločnosť
IČO: 35 728 531
DIČ: 2020268294
IČ DPH: SK2020268294
zapísaný v registri: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa,
Vložka č. 6123/B
v mene ktorého koná: Ing. Petr Weber, prokurista
bankové spojenie:
(ďalej ako „Dodávateľ“)

(spolu ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú túto zmluvu

Článok 1

Základné ustanovenia

- 1.1 Zmluva sa uzatvára na základe výsledku verejného obstarávania uskutočneného v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 1.2 ISS CVTI SR je informačný systém *Integrovaný systém služieb Centra vedecko-technických informácií SR* a je určený pre zabezpečenie podpory vedy a výskumu na Slovensku. Pod informačným systémom sa rozumejú všetky jeho komponenty, z ktorých je systém vybudovaný a ktoré sú jeho súčasťou z pohľadu prevádzky.

Článok 2

Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je:
 - a) záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi prevádzkovú podporu informačného systému ISS CVTI SR, jeho údržbu, servis a úpravy dodávateľským spôsobom (ďalej služby) podľa ustanovení tejto zmluvy,
 - b) záväzok Objednávateľa zaplatiť Dodávateľovi za vykonané služby cenu v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
- 2.2 Služba nezahŕňa podporu, údržbu a servis technických zariadení, na ktorých je ISS CVTI SR u Objednávateľa prevádzkovaný. Predmetom zmluvy nie je rutinné zálohovanie dát ani ich bezpečnosť.
- 2.3 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvorí Príloha č. 1 zmluvy – *Podmienky poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR (SLA)*.
- 2.4 Súčasťou predmetu plnenia zmluvy Dodávateľom je:
 - a) na základe špecifikácií uvedených v Prílohe č. 1 zmluvy poskytovať prevádzkovú podporu a údržbu pre ISS CVTI SR,
 - b) realizovať požiadavky na zmenu (tzv. drobný rozvoj) ISS CVTI SR nad rámec plnenia podľa bodu a) v celkovom rozsahu 60 človekohodín¹a).

Rozsah požiadaviek podľa bodu b)1)b) bude špecifikovaný po konzultácii medzi Objednávateľom a Dodávateľom.

Článok 3

Povinnosti zmluvných strán

- 3.1 Objednávateľ je povinný na základe vzájomnej dohody a v rámci bezpečnostných štandardov Objednávateľa umožniť pracovníkom Dodávateľa lokálny aj diaľkový prístup k dohodnutým zariadeniam a komponentom ISS CVTI SR za účelom plnenia podľa zmluvy.
- 3.2 Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi prístup do svojich prevádzkových priestorov po dobu potrebnú k splneniu záväzkov Dodávateľa vyplývajúcich zo zmluvy.
- 3.3 Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť svojich pracovníkov nutnú pre činnosti Dodávateľa súvisiacich s plnením zmluvy.
Pracovníci Objednávateľa sú povinní:
 - a) byť dostupní e-mailom, telefonicky, alebo osobne v prípade riešenia problému a/alebo iného incidentu alebo požiadavky v súvislosti s poskytovaním služby,
 - b) komunikovať Dodávateľovi špecifické požiadavky na dostupnosť služby,
 - c) spolupracovať pri riešení servisných požiadaviek a/alebo požiadaviek na zmenu.
- 3.4 Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pracovníkov dodávateľov SW aplikácii tretích strán, nutnú pre činnosti Dodávateľa súvisiacich s plnením zmluvy.
- 3.5 Objednávateľ je povinný zabezpečiť spoľahlivú prevádzku prostriedkov internetovej a e-mailovej komunikácie, firewall-y a prvky lokálnej počítačovej siete, ktoré priamo využíva ISS CVTI SR.
- 3.6 Objednávateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi akékoľvek zmeny, ktoré plánuje realizovať v HW a SW prostredí ISS CVTI SR a v prostrediach s týmto prostredím priamo súvisiacich a to aspoň 3 mesiace pred plánovaným zámerom. Povinnosť sa nevzťahuje na mimoriadne situácie, ktorých riešenie vyžaduje zmeny v HW a/alebo SW prostredí. O týchto zmenách je Objednávateľ povinný Dodávateľa bezodkladne informovať.
- 3.7 Dodávateľ je povinný pri poskytovaní služieb v zmysle zmluvy sa riadiť pokynmi a platnými smernicami Objednávateľa.
- 3.8 Dodávateľ je povinný telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy. Formou písomne sa rozumie aj email.
- 3.9 Dodávateľ je povinný plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy.
- 3.10 Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy.
- 3.11 Dodávateľ je povinný na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
- 3.12 Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy boli zamestnancami Dodávateľa, alebo Dodávateľom povereného subdávateľa a podliehali výhradne riadeniu Dodávateľa. Akékoľvek nároky či požiadavky Objednávateľa voči týmto osobám si Objednávateľ uplatňuje priamo u Dodávateľa v plnom rozsahu.

Článok 4

Poverené osoby

- 4.1 Zmluvné strany menujú oprávnené osoby zodpovedné za komunikáciu týkajúcu sa používania a prevádzkovania ISS CVTI SR a riadenie problémov.
- 4.2 Eskalačný proces – V prípade, že príde k nezhodám medzi zmluvnými stranami o postupe a kvalite riešenia incidentov a dodávaných služieb, platí nasledovná eskalačná matica:

Eskalačná úroveň	Dodávateľ	Objednávateľ
Eskalačná úroveň 1	Projektový Manažér	Vedúci OPAS
Eskalačná úroveň 2	Technický riaditeľ	Vedúci ORIS
Eskalačná úroveň 3	Generálny riaditeľ	Generálny riaditeľ CVTI SR

Článok 5

Mlčanlivosť a ochrana informácií

- 5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy dozvedeli alebo im boli sprístupnené a budú venovať dostatok pozornosti tomu, aby zabránili odhaleniu, publikovaniu, rozširovaniu a pod. dôverných informácií voči tretím stranám, a to aj po ukončení platnosti tejto zmluvy.
- 5.2 Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a túto informáciu písomne označí ako dôvernú (ďalej „dôverná informácia“), druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť tretej osobe iba v prípade:
- ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy, alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - ak to bude potrebné pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,
 - ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
 - ak treťou osobou bude osoba, ktorá vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávať mlčanlivosť.
- 5.3 Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je Objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v rámci zmluvy, alebo je Objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá Dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou.
- 5.4 Ustanovenie bodu 5.2 o ochrane informácií sa nevzťahuje na text zmluvy.

Článok 6

Ochrana osobných údajov (OOÚ)

- 6.1 Dodávateľ vyhlasuje, že spracúva a chráni osobné údaje v súlade s Nariadením o ochrane osobných údajov (2016/679/EU) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s ostatnými príslušnými všeobecne záväznými a internými predpismi zamestnávateľa (ďalej spolu aj len „Predpisy na ochranu osobných údajov“).
- 6.2 Zamestnanci Dodávateľa, ktorí plnia úlohy potrebné na naplnenie poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR, sú pri plnení servisných prác povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, s ktorými prídu do styku v rámci plnenia pracovných úloh vyplývajúcich im z dohodnutého druhu práce. Tieto nesmú využiť pre osobnú potrebu a bez súhlasu Objednávateľa ich nesmie zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po zániku zmluvného vzťahu medzi Dodávateľom a Objednávateľom. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu alebo orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh.

Článok 7

Fakturácia a platobné podmienky

- 7.1 Celková cena za dodanie predmetu zmluvy v rozsahu uvedenom v čl. 2 tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán maximálnou výškou 14 976 € s DPH (slovom štrnásťtisíc deväťstosedemdesiatšesť eur s DPH) (12 480 € bez DPH). Cena za predmet zmluvy pozostáva z celkovej ceny za poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR a z celkovej ceny za realizáciu požiadaviek na zmenu ISS CVTI SR.

Č. p.	Predmet ceny	s DPH	bez DPH
1.	Prevádzková podpora a údržba ISS CVTI SR	11 736,00 €	9 780,00 €
2.	Požiadavky na zmenu (drobný rozvoj) ISS CVTI SR	3 240,00 €	2 700,00 €

- 7.2 Dodávateľ a Objednávateľ sa dohodli, že cena podľa článku 7.1 je konečná. Dodávateľ si do ceny podľa článku 7.1 započítal všetky náklady spojené s dodaním predmetu tejto zmluvy.
- 7.3 Celkovú cenu za predmet zmluvy podľa bodu 7.1 je Objednávateľ povinný uhradiť v dvanástich mesačných platbách na základe faktúr vystavených Dodávateľom, pričom každá faktúra bude obsahovať za dané fakturačné obdobie:
- fakturáciu 1/12 ceny za poskytnutie prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR podľa bodu 7.1, číslo položky (č. p.) 1,
 - fakturáciu ceny realizovaných požiadaviek na zmeny ISS CVTI SR ako časti ceny podľa bodu 7.1, číslo položky (č. p.) 2.

- 7.4 Právo na zaplataenie ceny vznikne uplynutím príslušného mesiaca, v ktorom bolo poskytnuté plnenie predmetu zmluvy.
- 7.5 Daň z pridanej hodnoty je účtovaná v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 7.6 Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o poskytnutých službách.
- 7.7 Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
- 7.8 Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplataenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti podľa zák. č. 222/2004 Z. z. v platnom znení, náležitosti daňového dokladu alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné nedostatky v obsahu podľa tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný vyznačiť vo vrátenej faktúre dôvod vrátenia. Dodávateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo nanovo vyhotoviť. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo nanovo vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.

Článok 8

Zmluvné pokuty a náhrada škody

- 8.1 Objednávateľ je oprávnený účtovať Dodávateľovi zmluvné pokuty v rozsahu a za podmienok definovaných v Prílohe č. 1 zmluvy – *Podmienky poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR (SLA)*. Úhradou zmluvnej pokuty nezaniká nárok Objednávateľa na prípadnú náhradu škody.
- 8.2 Dodávateľ je oprávnený účtovať Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,025% z nezaplataenej ceny za každý deň omeškania s úhradou oprávnene vystavenej faktúry. Oprávnenosť vystavenia faktúry Dodávateľom sa posudzuje vzhľadom na obsah čl. 7 zmluvy.
- 8.3 Objednávateľ je oprávnený požadovať náhradu škody, ktorá mu bola spôsobená porušením povinností Dodávateľa podľa zmluvy. Uplatnením nároku na zaplataenie zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu celej škody.

Článok 9

Ukončenie zmluvy

- 9.1 Odstúpiť od zmluvy je možné v zmysle príslušných ustanovení zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 9.2 Obe strany môžu odstúpiť od zmluvy, ak druhá strana nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou a v takom konaní bude pokračovať v rozsahu 30 dní po prijatí písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie.
- 9.3 Odstúpenie je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strany, týmto dňom zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy, okrem nárokov na náhradu škody, nárokov na vyrovnanie zmluvných alebo zákonných záväzkov.
- 9.4 Zmluvu môže kedykoľvek ktorákolvek zmluvná strana písomne vypovedať, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť daná v písomnej forme a doručená druhému účastníkovi na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy. Za platné doručenie sa považuje aj vrátenie zásielky, ktorú si jej adresát neprevzal, pričom v takom prípade sa za deň doručenia

považuje deň vrátenia nedoručenej zásielky odosielateľovi. Výpovedná lehota je mesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená, pričom Dodávateľ má právo požadovať úhradu 1/12 ceny za poskytnutie prevádzkovej podpory počas celej výpovednej doby. Ku dňu účinnosti výpovede zaniká záväzok Dodávateľa poskytovať službu, na ktorú sa zaviazal. Ak by týmto prerušením poskytovania služby vznikla Objednávateľovi škoda, je Dodávateľ povinný ho upozorniť, aké opatrenia treba urobiť na jej odvrátenie.

Článok 10

Ostatné ustanovenia

- 10.1 Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, ani samotnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné.
- 10.2 Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce zo zmluvných vzťahov tejto zmluvy budú riešiť predovšetkým osobným rokovaním, až následne súdnou cestou, príslušným súdom SR.
- 10.3 S výnimkami uvedenými v tejto zmluve je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami. Návrh dodatku k zmluve podlieha pred uzavretím schváleniu Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR (MŠVVaŠ SR), ktoré je oprávnené požadovať úpravy v návrhu dodatku k zmluve. Bez súhlasného stanoviska MŠVVaŠ SR nie je možné uzavrieť dodatok k zmluve.
- 10.4 Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po poskytnutí služby v záručnej dobe. Vadou sa rozumie odchýlka v kvalite, rozsahu a parametroch služieb poskytnutých podľa tejto zmluvy, stanovených všeobecnými záväznými predpismi, technickými normami a touto zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že záručná doba je 24 mesiacov.
- 10.5 Na nároky Objednávateľa z väd sa vzťahujú ustanovenia § 436 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Objednávateľ je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi vady za poskytnuté služby bez zbytočného odkladu po ich zistení. (ďalej len „Oznámenie o vadách“). Voľbu nároku z väd Objednávateľ oznámi Dodávateľovi v zaslanom oznámení o vadách alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u Dodávateľa v záručnej dobe, inak zaniknú. Čas od uplatnenia práva až po vykonanie opravy sa do záručnej doby nepočíta. Dodávateľ je povinný vydať objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o čase jej trvania. Ak Objednávateľ v oznámení o vadách požaduje odstránenie vady, Dodávateľ je povinný vadu odstrániť najneskôr do 24 hodín od jej nahlásenia.
- 10.6 V prípade, že Dodávateľ oznámené vady neodstráni v dohodnutej lehote napriek tomu, že ich uznal, alebo vadu nemožno odstrániť alebo sa vada vyskytne znovu, má Objednávateľ právo po predchádzajúcom písomnom upozornení:
- a) dať vady odstrániť na náklady Dodávateľa,
 - b) od tejto zmluvy odstúpiť alebo

- c) primerane znížiť odmenu za poskytnuté služby podľa Čl. 7 tejto zmluvy.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 11.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Ak sa do troch mesiacov od uzavretia zmluvy zmluva nezverejní platí, že k uzavretiu zmluvy nedošlo.
- 11.2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do vyčerpania zmluvne dohodnutej sumy za dodanie predmetu zmluvy podľa bodu 7.1, najviac však na jeden rok, podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.
- 11.3 Táto zmluva a záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (v znení neskorších predpisov).
- 11.4 Na záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa nepoužijú (všeobecné) obchodné podmienky žiadnej zo zmluvných strán.
- 11.5 Akúkoľvek zmenu adresy na doručovanie, ako aj ostatných kontaktných údajov (napr. číslo účtu, e-mailovej adresy) je zmluvná strana, u ktorej k zmene došlo, povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane spolu s uvedením nového kontaktného údaje, najmä novej adresy pre doručovanie, nového čísla účtu, prípadne novej e-mailovej adresy.
- 11.6 Táto zmluva sa podpisuje v štyroch rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana získa po dvoch vyhotoveniach.
- 11.7 Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 11.8 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 11.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, nie v tiesni a ani za inak nápadne nevýhodných podmienok, jej obsahu porozumeli a preto ju po jej prečítaní na znak súhlasu vlastnoručne podpisujú.
- 11.10 Prílohu č. 1 tejto zmluvy tvoria *Podmienky poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR (SLA)*.

V Bratislave, dňa 25.02.2019

V Bratislave , dňa 14.03.2019

Objednávateľ:

Dodávateľ:

.....
prof. RNDr. Ján Turňa, CSc.,
generálny riaditeľ CVTI SR

.....
Ing. Petr Weber,
prokurista InterWay, a.s.

Príloha č. 1 ku Zmluve o poskytovaní prevádzkovej podpory a údržby informačného systému ISS CVTI SR:

Podmienky poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR (SLA)

1 Zmluvné dojednania

Dokument obsahuje špecifikáciu služieb poskytovania prevádzkovej podpory a údržby ISS CVTI SR.

2 Pojmy a definície

Systém

je funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným softvérom ISS CVTI SR (produkčné aj testovacie prostredie) podľa zmlúv (i) *Zmluva o dielo* zo dňa 12.11.2013 a (ii) *Modernizácia Integrovaného systému služieb Centra vedecko-technických informácií SR* zo dňa 30.07.2015.

Porucha

Pod pojmom porucha sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie služby častí infraštruktúry Systému.

Servisná požiadavka

Požiadavka, ktorá sa dá zabezpečiť rutinnými alebo dobre definovanými postupmi (zmena hesla, zavedenie nového užívateľa a pod.).

Incident

Porucha alebo servisná požiadavka, neplánované prerušenie IT služby alebo zníženie kvality IT služby. Zlyhanie konfiguračnej položky, ktoré zatiaľ nemalo dopad na službu je tiež incidentom.

Problém

Príčina jedného alebo viacerých incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o probléme.

Obnova (Recovery)

Návrat konfiguračnej položky alebo IT služby do prevádzky. Obnova IT služby často zahŕňa aj obnovenie dát do známeho konzistentného stavu. Po obnove, ešte predtým, ako sa IT služba sprístupní používateľom, môžu byť potrebné ďalšie kroky (Obnova služby).

Vyriešenie (resolution)

Činnosť, ktorá rieši hlavnú príčinu incidentu alebo problému, alebo implementuje náhradné riešenie.

Zmenová požiadavka

Pod zmenovou požiadavkou sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti častí infraštruktúry Systému.

Reakčný čas podpory

Reakčný čas podpory je definovaný ako doba trvania medzi časom nahlásenia problému, incidentu alebo požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o začatí riešenia konkrétnym riešiteľom na strane Dodávateľa.

Doba riešenia (Fix-Time)

Je čas od spätného hlásenia na miesto zadania (koniec reakčného času) po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Do doby riešenia sa nezapočítava čas overovania riešenia na strane Objednávateľa.

Hotline / Helpdesk I. úrovne

predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie problémov, incidentov a požiadaviek. Úlohou prvej úrovne helpdesku je rozoznanie typu problému resp. incidentu a jeho presmerovanie na ďalšiu úroveň Servicedesku, ktorú tvoria org. útvary Dodávateľa (prípadne ním zazmluvnených tretích strán), Objednávateľa a tretích strán, zazmluvnených Objednávateľom a/alebo Dodávateľom.

Helpdesk II. úrovne

rieši problémy, incidenty a požiadavky týkajúce sa systémovej podpory infraštruktúry Systému zaregistrované na Hotline / Helpdesk I. úrovne a posunuté priamo na druhú úroveň. Pod riešením sa rozumie obnovenie služby v definovanom časovom rámci. Táto úroveň je zabezpečovaná Dodávateľom (prípadne ním zazmluvnených tretích strán) v spolupráci s oprávnenými pracovníkmi Objednávateľa.

Helpdesk III. úrovne

Pokiaľ riešenie problému, incidentu alebo požiadavky vyžaduje zmenu (napr. kódu, architektúry, procesu a pod.), prechádza do zmenového konania v Helpdesku III. úrovne. Táto úroveň je zabezpečovaná výlučne Dodávateľom a/alebo ním zazmluvnených tretích strán.

3 Predmet plnenia - popis a charakteristika služieb

Dodávateľ sa zmluvou zaväzuje za podmienok a rozsah stanovených v zmluve - poskytovať Objednávateľovi prevádzkovú podporu a údržbu po dobu 12 kalendárnych mesiacov, ktorá začína plynúť dňom účinnosti zmluvy. V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať servisné služby v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku Systému. Servisnými službami sa pre účel zmluvy rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby Systému. Systém musí byť schopný prevádzky s dostupnosťou najmenej 98% (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

3.1 Podporovaný systém

3.1.1 Podporovaným systémom je Systém podľa definície v časti **2**.

3.2 Služby podpory

3.2.1 Dodávateľ sa zaväzuje zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť poverení pracovníci Objednávateľa hlásiť Dodávateľovi zistené problémy, incidenty a požiadavky

prevádzky Systému. Len pre tieto účely sa Dodávateľ zaväzuje prevádzkovať elektronický helpdesk systém pre správu incidentov, problémov a požiadaviek (ďalej len „skratka“):

- a) **telefónna linka:** +421
 - b) **e-mailová adresa:**
 - c) **webová aplikácia pre evidenciu incidentov:**
- 3.2.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Helpdesk II. úrovne a Helpdesk III. úrovne v rozsahu 8 hodín denne podľa servisného intervalu v časti 3.4.
- 3.2.3 Komunikačné kanály uvedené v 3.2.1 sú jediné prípustné pre hlásenie zistených porúch a požiadaviek v rámci servisnej podpory Systému.
- 3.2.4 Dodávateľ je povinný zaistiť a aplikovať podporu v súlade so zmluvou a touto prílohou, ktoré sú jediným prípustným postupom pre hlásenie incidentov, ich spracovanie a vyriešenie. Pre tento účel sa stanovuje:
- a) kategória nahlásených incidentov
 - b) priority
 - c) termíny pre odstránenie nahlásených incidentov
 - d) spôsob nahlásenia incidentov
 - e) spôsob hodnotenia prijatých incidentov
 - f) spôsob riešenia incidentov
- 3.2.5 Kategórie nahlásených incidentov sa stanovujú nasledovne:
- a) **Kategória A – Kritický incident** - znemožňuje prevádzku Systému, alebo jeho častí popr. spôsobuje zásadné incidenty pre správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku Systému.
 - b) **Kategória B – Podstatný incident** - obmedzuje prevádzku častí Systému, resp. je k dispozícii alternatívny proces pre zaistenie správnej spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému.
 - c) **Kategória C – Nepodstatný incident** - incidenty, ktoré nespádajú do kategórie A ani do kategórie B.
- 3.2.6 Termíny pre odstránenie nahlásených incidentov sa počítajú v rámci servisného intervalu popísaného v bode 3.4 a stanovujú sa nasledovne:
- a) **Kategória A – Kritický incident:** Dodávateľ je povinný začať práce na riešení kritického incidentu najneskôr do 4 hodín od nahlásenia incidentu. Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 2 pracovných dní od prijatia oznámenia incidentu. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému nezbavuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť.
 - b) **Kategória B – Podstatný incident:** Dodávateľ je povinný začať práce na riešení podstatného incidentu najneskôr do 12 hodín od nahlásenia incidentu, Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia oznámenia incidentu. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému, nezbavuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť.

- c) Kategória C – Nepodstatný incident: Dodávateľ je povinný odstrániť príčinu incidentu v rámci nasadenia nasledujúcej verzie Systému, popr. v rámci pravidelnej plánovanej odstávky, pokiaľ nedôjde k inej dohode.
- 3.2.7 Ak povaha poskytovanej služby podpory neumožňuje, aby bola služba podpory vykonaná v čase podľa bodu 3.4, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba podpory vykonaná aj v termínoch mimo servisného intervalu, a to aj v dňoch pracovného pokoja alebo voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je Objednávateľ povinný umožniť vstup pracovníkom Dodávateľa do sídla Objednávateľa alebo na iné určené miesto a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti Dodávateľa.
- 3.2.8 Spôsob nahlásenia incidentu sa stanovuje nasledovne:
- Oprávnení pracovníci Objednávateľa po zistení incidentu oznámia prostredníctvom stanovených komunikačných kanálov incident na elektronický helpdesk Systému. Nahlásenie incidentu musí obsahovať hlavne:
- a) popis incidentu
 - b) popis akcií, ktoré incident vyvolali
 - c) návrh kategórie incidentu
 - d) čas ohlásenia incidentu
 - e) meno osoby, ktorá incident identifikovala prípadne nahlásila
- 3.2.9 Dodávateľ je povinný vykonať bezodkladne po prijatí hlásenia incidentu kontrolu jeho formálnej úplnosti; ďalej zaevidovať hlásenie do webovej aplikácie evidencie incidentov, (ak nebola táto použitá pre hlásenie incidentu) a postúpiť hlásenie k hodnoteniu incidentu.
- 3.2.10 Dodávateľ je povinný posúdiť nahlásený incident, a to hlavne z hľadiska:
- a) dopadu na zabezpečenie procesov poskytovania služieb Objednávateľa svojim zákazníkom
 - b) technických príčin vzniku incidentu
 - c) spôsobu odstránenia incidentu
- 3.2.11 Pokiaľ dôjde k rozporu v hodnotení či sa jedná o incident, popr. k rozporu v stanovení kategórie incidentu, sú oprávnené osoby vo veciach technických povinní sa pokúsiť nájsť zhodu. Do dosiahnutia zhody platí hodnotenie a kategória ohlásená Objednávateľom. Jednanie o zhode nemá odkladný účinok na stanovené termíny odstránenia incidentov. Ak nedôjde k zhode, je platné hodnotenie a stanovenie kategórie incidentu ohlásenej Objednávateľom v zmysle bodu č. 3.2.5.
- 3.2.12 Dodávateľ je povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenia incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov a zabezpečiť možnosť získať informácie o nahlásených problémoch, incidentoch a požiadavkách všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu.
- 3.2.13 Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek budú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať len a iba zdokumentovanú funkcionlitu a nebudú obsahovať funkcionlitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors) a všetky zmeny riadne premietne do repozitára zdrojových kódov Objednávateľa.

- 3.2.14 V prípade poskytnutia služby na základe tohto dokumentu, ktorej výsledkom je autorské dielo, Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v zmluve, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
- 3.2.15 Dodávateľ je povinný odstrániť incident v čo najkratšom možnom termíne; zároveň je pre prípad možného nedodržania stanovených termínov Dodávateľ oprávnený navrhnúť Objednávateľovi alternatívne riešenie pre dobu potrebnú pre odstránenie incidentu. Objednávateľ je oprávnený toto riešenie odmietnuť.
- 3.2.16 Dodávateľ je povinný v rámci odstránenia incidentu aktualizovať súvisiacu dokumentáciu, ak spôsob zapracovania incidentu má dopad na dokumentáciu. V takom prípade je Dodávateľ povinný dodať aktualizovanú dokumentáciu do 30 kalendárnych dní od odstránenia incidentu.

3.3 Služby údržby

- 3.3.1 Dodávateľ je povinný vykonávať údržbu Systému, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému, čo predstavuje hlavne:
- a) pravidelné vykonávanie administrácie všetkých SW komponentov Systému,
 - b) pravidelné vykonávanie technických a výkonových optimalizácií všetkých SW komponentov Systému,
 - c) monitoring prevádzky Systému,
 - d) pravidelné vykonávanie preventívnych kontrol Systému,
 - e) pravidelné vykonávanie profylaktiky pre predchádzanie problémov,
 - f) vyhodnocovanie prevádzky Systému,
 - g) vykazovanie prácnosti v človekodňoch v rámci vykonávania údržby Systému,
 - h) vykonávanie Objednávateľom odsúhlasených a prípadne aj Objednávateľom vyžiadaných pravidelných úkonov údržby akými sú napr. update, upgrade, patch najnovších verzií včítane nevyhnutných úprav aplikačných SW komponentov dodaných podľa zmluvy,
 - i) vykonávanie nevyhnutných úprav systémových komponent dodaných podľa zmluvy v dôsledku legislatívnych zmien, pričom pri týchto úpravách je potrebné ich schválenie Objednávateľom včítane cenovej ponuky – tieto úpravy nie sú predplatené v rámci prevádzkovej podpory a údržby a započítava sa k nim aj zaškolenie zamestnancov Objednávateľa v dohodnutom rozsahu,
 - j) vykonávanie Objednávateľom odsúhlasených nevyhnutných úprav na odstránenie zistených bezpečnostných rizík Systému počas trvania prevádzkovej podpory a údržby,
 - k) vykonávanie aktualizácie dokumentácie k systému po úpravách popísaných v h) až j), pričom aktualizovanú dokumentáciu odovzdá do 30 dní od vykonania úprav popísaných v h) až j),
 - l) zabezpečenie prípadnej reinstalácie Systému.
- 3.3.2 Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na všetky známe skutočnosti, ktoré môžu mať negatívny vplyv na zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému.
- 3.3.3 Dodávateľ je oprávnený za účelom údržby Systému využívať plánované a Objednávateľom odsúhlasené odstávky Systému.

- 3.3.4 Dodávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pracovníkov dodávateľov SW aplikácií tretích strán dodaných pri plnení zmluvy, nutnú pre činnosti Dodávateľa súvisiacich s plnením zmluvy.

3.4 Servisný interval

- 3.4.1 Dodávateľ je povinný dodávať služby podpory a údržby v hlavnej pracovnej dobe, t.j. v pracovné dni od 08:00 - 16:00. Výnimka z poskytovania podpory počas:
- a) pravidelných odstávok systému
 - b) dní pracovného pokoja (sobota, nedeľa)
 - c) štátnych sviatkov v rámci Slovenskej republiky
- 3.4.2 Objednávateľ a Dodávateľ sa môžu dohodnúť aj na iných servisných intervaloch pre jednotlivé softvérové časti Systému. Ak k takej dohode nedôjde, platí servisný interval definovaný v bode 3.4.1.

3.5 Pravidelné okná údržby

- 3.5.1 Každá pravidelná údržba (update, upgrade, patch) sa môže vykonávať vo vopred naplánovaných časoch (oknách údržby) a to aj mimo servisného intervalu. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi včasné upozornenia o všetkých plánovaných časoch údržby systému.

3.6 Počet hodín podpory

- 3.6.1 Do počtu hodín podpory definovanej v zmluve (Čl. 2, ods. 2.4 b)) sa započítavajú len Objednávateľom odsúhlasené konzultácie z dôvodu zmenových požiadaviek Objednávateľa, a/alebo vykonanie špecifických systémových nastavení, úprav a procesov Systému (tzv. drobný rozvoj) a/alebo riešenia chýb spôsobených používateľmi a oprave údajov v Systéme. Konzultáciami v rámci tohto bodu sa myslia všetky konzultácie nad rámec konzultácií nevyhnutných pre vykonávanie podpory podľa 3.2.

4 Reporty o prevádzke systému

- 4.1 Dodávateľ je povinný vytvárať pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov a o zmenách v dokumentácii a tieto poskytovať Objednávateľovi vždy v 1. týždni nasledujúceho mesiaca. Pre mesačné reporty sú stanovené hlavne tieto údaje:
- a) jednoznačné identifikačné číslo
 - b) čas ohlásenia incidentu
 - c) popis incidentu
 - d) čas začiatku odstraňovania incidentu
 - e) čas konca odstraňovania incidentu

- f) technické príčiny incidentu
 - g) spôsob odstránenia incidentu
 - h) meno pracovníka Dodávateľa vykonávajúceho odstránenie incidentu
 - i) prioritá
 - j) termín sprístupnenia aktualizácie dokumentácie (v prípade zmeny dokumentácie)
- 4.2 Dodávateľ môže zabezpečiť poskytnutie sumárnych údajov popísaných v 4.1 aj prostredníctvom elektronického helpdesku Systému po dohode s Objednávateľom.

5 Miesto a termín poskytovania služieb

- 5.1 Miestom poskytovania služieb je:
- a) CVTI SR, Lamačská cesta, Bratislava
 - b) DC VaV, Žilina
 - c) iné miesto určené Objednávateľom
- 5.2 Služby budú poskytované priebežne odo dňa účinnosti zmluvy v zmysle zmluvy.

6 Poskytnutie zdrojových kódov

- 6.1 Dodávateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi ako neoddeliteľnú súčasť diela aktualizovaný súbor zdrojových kódov vždy ku dňu výročia účinnosti zmluvy, a to po dobu platnosti prevádzkovej podpory a údržby Systému, udržiavať ich v repozitári zdrojových kódov Objednávateľa, zariadenom Objednávateľom vo svojej infraštruktúre a každú zmenu do neho bezodkladne preniesť.

7 Preberacie konanie

- 7.1 Zadanie požiadavky oprávnenou osobou prostredníctvom niektorého komunikačného kanála uvedeného v bode 3.2.1 sa považuje za nahlásenie požiadavky a začínajú sa počítať termíny pre jej vybavenie.
- 7.2 Dodávateľ je oprávnený konzultovať nahlásený problém s oprávnenou osobou Objednávateľa, ktorá problém nahlásila.
- 7.3 Dodávateľ poskytne návrh riešenia na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí testovanie návrhu riešenia, v prípade nutnosti aj za asistencie Dodávateľa.
- 7.4 V prípade zistenia nedostatkov v návrhu riešenia je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a následne nové riešenie poskytnúť na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa.
- 7.5 V prípade, že návrh riešenia po testovaní nemá nedostatky, po schválení Objednávateľom toto riešenie nasadí Dodávateľ do produkčného prostredia Objednávateľa. Procesy bodov 7.1 až 7.3 prebiehajú dovtedy, dokiaľ má návrh riešenia nedostatky.

- 7.6 Po nasadení riešenia do produkčného prostredia Objednávateľa prebehne testovanie. V prípade zistenia nedostatkov je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a procesy bodov 7.1 až 7.3 prebiehajú dovtedy, dokiaľ má riešenie nedostatky.
- 7.7 Po úspešnom testovaní riešenia v produkčnom prostredí je možné uzavrieť požiadavku, a to potvrdením riešenia zo strany Objednávateľa niektorým z komunikačných kanálov uvedených v bode 3.2.1.

8 Zmluvné pokuty

- 8.1 V prípade nenastúpenia na odstránenie vady alebo neodstránenie vady v lehotách určených v tejto prílohe ku zmluve, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške:
- a) 200 EUR s DPH za každú (aj začatú) hodinu omeškania a každú kritickú vadu (vadu nahlásenú kritickým incidentom podľa bodu 3.2.5 s lehotami uvedenými v bode 3.2.6),
 - b) 200 EUR s DPH za každý (aj začatý) deň omeškania a každú vadu, ktorá nie je kritická (vadu nahlásenú iným ako kritickým incidentom podľa bodu 3.2.5 s lehotami uvedenými v bode 3.2.6), počnúc 30. dňom omeškania,
- 1.1 najviac však celkovo do výšky ceny predmetu zmluvy (podľa bodu zmluvy 7.1, položka 1. s DPH) za všetky omeškania spolu.
- 8.2 Dodávateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia alebo činnosti podľa tejto prílohy zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) – lehoty pre plnenia alebo činnosti zhotoviteľa podľa tejto prílohy zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
- 8.3 Dodávateľ nebude v omeškaní, ak mu Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť.
- 8.4 Objednávateľ si vyhradzuje právo zameniť zmluvné pokuty uvedené v bode 8.1 za rozvojové a vývojárske práce Dodávateľa, a to nasledovne:
- a) Dodávateľ poskytne bezodplatne 3 človekohodiny na Objednávateľom odsúhlasené a objednané práce na zmeny v Systéme za každú (aj začatú) hodinu omeškania a každú kritickú vadu (vadu nahlásenú kritickým incidentom podľa bodu 3.2.5 s lehotami uvedenými v bode 3.2.6),
 - b) Dodávateľ poskytne bezodplatne 3 človekohodiny na Objednávateľom odsúhlasené a objednané práce na zmeny v Systéme za každý deň omeškania a každú vadu, ktorá nie je kritická (vadu nahlásenú iným ako kritickým incidentom podľa bodu 3.2.5 s lehotami uvedenými v bode 3.2.6), počnúc 30. dňom omeškania.