

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB ŠTANDARDNEJ PODPORY A ÚDRŽBY DEFINOVANÝCH
SOFTVÉROVÝCH KOMPONENTOV
Č. OVO2-2019/000392 -15**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

ZMLUVNÉ STRANY

OBJEDNÁVATEĽ:

Obchodné meno: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava
IČO: 00151866
DIČ: 2020571520
Zastúpený: Ing. Ondrej VARAČKA, generálny tajomník služobného úradu MV SR, na základe plnej
moci č. p. KM-OPS4-2018/001604-117 zo dňa 30. apríla 2018

Bankové spojenie:
IBAN:

Kontaktná osoba
v realizačných veciach: Ing. Pavol Maliarik
E-mail:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno: Soimco a. s.
Sídlo: Galvaniho 12, 821 04 Bratislava
IČO: 44 367 465,
DIČ: 2022672003,
IČ DPH: SK 2022672003
Zastúpený: Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva

Bankové spojenie:
IBAN:
Zápis:

Kontaktná osoba
v realizačných veciach: Ing. Richard Beňo
Telefón:
E-mail:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

Článok 1 Úvodné ustanovenia a účel zmluvy

- 1.1 Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania (ďalej len „Verejné obstarávanie“) bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. 56/2019 dňa .20.03.2019. pod značkou MSS -5548.
- 1.2 Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky podľa článku 3. a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
- 1.3 Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto zmluvu o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty (ďalej len „Zmluva“), za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu/podpory, služieb prevádzkovej podpory a údržby a služieb pre úpravy systémov pre softvérové produkty pre vybrané prevádzkované systémy potrebné na zabezpečenie prevádzky informačných systémov objednávateľa.

Článok 2 Definície a pojmy

- 2.1 **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom:** technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku informačných systémov (IS) a SW komponentov, ktoré sú predmetom Zmluvy, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto Zmluvy.
- 2.2 **Človekodenň:** je základná memná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
- 2.3 **SW komponent:** Ide o samostatnú časť informačného systému podporovaných oblastí uvedených v Prílohe č. 1, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov podľa Prílohy č.1.
- 2.4 **SW modul:** Ide o samostatnú časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
- 2.5 **Doba neutralizácie problému** alebo aj **Doba odstránenia problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie prevádzky IT systémov, resp. obnovenie fungovania základných činností SW komponentov, častí IS alebo SW komponentu IS ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom Zmluvy. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom, čas následného riešenia príčiny problému a čas, keď je problém eskalovaný na výrobcu SW komponentu v rámci výrobcu podmienok pozáručného autorizovaného servisu.
- 2.6 **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionálnosť je uvedená v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.

- 2.7 **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu informačných systémov podporovaných oblastí podľa tejto Zmluvy, uvedených v prílohe č. 1.
- 2.8 **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér.
- 2.9 **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka informačných systémov podporovaných oblastí a SW komponentov. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto Zmluvou.
- 2.10 **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa, na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS SW komponentov tretích strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 2.11 **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov tretích strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov tretích strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.
- 2.12 **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Zmluve a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Zmluvy.
- 2.13 **Otázka:** je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto Zmluvou.
- 2.14 **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto Zmluvy.
- 2.15 **Problém:** je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- 2.16 **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky, zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od kategórie problému podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.17 **Zmluva:** táto zmluva o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby SW komponentov a SW modulov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa pre oblasť service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty.
- 2.18 **Služby štandardnej podpory a údržby:** sú predovšetkým služby pozáručného autorizovaného servisu/podpory SW komponentov v rámci oblasti: service, security, infrastructure management, API management a integračné komponenty, prevádzkovaných Objednávateľom, služby prevádzkových činností a technickej podpory, odstraňovanie pozáručných a mimozáručných väd – oprava na základe hlásených incidentov a osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností informačných

systémov. Bližšia špecifikácia služieb prevádzkovej podpory a údržby, ktorá je poskytovaná v rámci tejto Zmluvy je uvedená v čl. III bod 1 a Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

- 2.19 **Údržba SW komponentov tretích strán(maintenance):** sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia osoba, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou osobou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v SW komponentoch tretej osoby a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Zoznam SW komponentov, na ktoré je na základe tejto Zmluvy poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.

Článok 3 **Predmet Zmluvy**

- 3.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi Služby štandardnej podpory a údržby uvedené v bodoch 3.2 až 3.6 tohto článku Zmluvy (ďalej len „služby“) a záväzok Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v súlade s článkom 5 tejto Zmluvy.
- 3.2 Služby podľa tejto Zmluvy pozostávajú z:
- a) pozáručného autorizovaného servisu/podpory prevádzky IT systémov v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných v priestoroch Objednávateľa a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Pozáručný autorizovaný servis**“).
 - b) prevádzkových činností, ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby prevádzkovej podpory a údržby**“).
 - c) úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT (ďalej len „**Služby úpravy systémov**“), ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.
- 3.3 V rámci služieb Pozáručného autorizovaného servisu podľa čl. 3 bod 3.2 písm. a) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť autorizovanú technickú podporu SW komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty, prevádzkovaných v priestoroch Objednávateľa, ich následnú diagnostiku, opravu, odstraňovanie porúch a uvedenie nefunkčného SW komponentu/modulu do prevádzky, podľa špecifikácií výrobcu konkrétneho SW. Zoznam SW komponentov, pre ktoré Objednávateľ požaduje dodanie Pozáručného autorizovaného servisu/podpory a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.4 V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál podľa čl. 3 bod 3.2 písm. b) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať služby najmä v nasledovných oblastiach:
- 3.4.1 Oblasť správy incident a problem management
 - 3.4.2 Oblasť systémová podpora a patchovanie
 - 3.4.3 Oblasť Profylaktika
- Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 1. Popis predmetných oblastí B. SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY– PAUŠÁL MESAČNÝ prílohy č.1 tejto Zmluvy.
- 3.5 V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál podľa čl. 3 bod 3.2 bod 1 písm. b) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Prevádzkové činnosti najmä v nasledovných oblastiach:
- 3.5.1 Oblasť implementácie úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT
 - 3.5.2 Oblasť dátové operácie a opravné zásahy
 - 3.5.3 Analýzy, konzultácie a školenia

Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 1. Popis predmetných oblastí C.SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY – PAUŠÁL ŠTVRŤROČNÝ prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

- 3.6 V rámci Služieb úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT podľa čl. 3 bod 3.2 písm. c) tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať nasledovné služby, ktorých detailná špecifikácia a rozsah poskytovaných služieb je uvedený v časti 1. Popis predmetných oblastí D. SLUŽBY ÚPRAVY SYSTÉMOV NA PODPORU RIADENIA PREVÁDZKY IT - NAD PAUŠÁL prílohy č. 1 tejto Zmluvy.:
- 3.6.1. úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

Článok 4

Miesto plnenia a čas plnenia

- 4.1 Miestom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy sú zariadenia Objednávateľa, ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred písomne oznámené a určené Objednávateľom.
- 4.2 Poskytovateľ poskytuje Služby v časoch určených pre každý jednotlivý typ Služieb v zmysle čl. 3 bod 1 tejto Zmluvy, ktoré sú špecifikované v časti 2. Úroveň požadovaných služieb a reakčné lehoty a v časti 4 Rozsah SLA B. Služby technickej a prevádzkovej podpory – mesačný paušál (bez možnosti prenosu nevyčerpaných človekodní) prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.

Článok 5

Cena za Služby štandardnej podpory a údržby a platobné podmienky

- 5.1 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytované Služby o výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky (ďalej len „Cena“).
- 5.2 Cena Služieb je určená podľa rozsahu SW komponentov tvoriacich jednotlivé podporované oblasti prevádzky IT systémov v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu resp. zmene nasadením nových SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, bude dopad na rozsah poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán, o čom sa vyhotoví písomný a očíslovaný dodatok k tejto Zmluve.
- 5.3 Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za poskytované Služby nasledovne:

5.3.1 Cena za Služby pozáručného autorizovaného servisu

5.3.1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Pozáručného autorizovaného servisu bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na celý rok (12 mesiacov) vo forme ročnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3.1.2 Faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch (2) výtlačkoch najneskôr do dvoch týždňov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.

5.3.1.3 Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch (2) výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúceho obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis.

5.3.2 Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál

5.3.2.1 Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať mesačne vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3.2.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory poskytované.

5.3.3 Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál

5.3.3.1 Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať vo forme štvrťročnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3.3.2 Maximálne počty človekodní poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby určené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy možno pri ich nevyužití v danom štvrťroku použiť na plnenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby v nasledujúcich štvrťrokoch a to maximálne do konca daného kalendárneho roka. Pri ich nevyužití v danom kalendárnom roku sa tieto počty človekodní do ďalšieho roka nepresúvajú.

5.3.3.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho štvrťroka, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory a údržby poskytované a prevzaté oprávnenou osobou Objednávateľa.

5.3.4 Cena za Služby úpravy systémov

5.3.4.1 Cena za poskytovanie Služieb úpravy systémov bude určená na základe samostatnej požiadavky Objednávateľa, ktorá bude zvlášť posúdená a nacenená. Na určenie ceny bude použitá jednotková sadzba ceny za 1 človekoden, tak ako je uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

5.3.4.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb úpravy systémov iba na základe samostatnej objednávky a po riadnom prevzatí a akceptácii zrealizovaných služieb zodpovednou osobou Objednávateľa.

5.3.4.3 Objednávateľ bude uhrádzať vystavenú a doručенú faktúru vrátane príslušnej DPH, podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.3.5 Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach

5.3.5.1 Cena za Služby je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách. Zmluvná cena je vyjadrená v mene euro.

- 5.3.5.2 Cena za Služby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb podľa tejto Zmluvy do miesta dodania, vrátane dopravy do miesta dodania.
- 5.3.5.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe úhrady vystavenej a doručenej faktúry výhradne prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
- 5.3.5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví a doručí Objednávateľovi po riadnom prevzatí poskytnutých služieb podľa tejto Zmluvy. Prílohou faktúry s výnimkou faktúr vystavovaných v súlade s bodom 5.3.1 a 5.3.2 tejto Zmluvy budú podpísané Pracovné výkazy o vykonaných službách, resp. iné potvrdenia o akceptovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5.3.5.5 Splatnosť faktúry, ktorá musí mať náležitosti daňového dokladu je tridsať(30) dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania finančných prostriedkov vrátane DPH z účtu Objednávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy v časti Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy v časti Poskytovateľ.
- 5.3.5.6 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 5.3.5.7 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto Zmluvy, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zjavné nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

Článok 6

Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek

- 6.1 Oprávnená osoba resp. poverený zamestnanec Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:
- v systéme HelpDesk na adrese www.soimco.sk/helpdesk alebo
 - telefonicky prostredníctvom call centra na t. č.
 - e-mailom na adresu:
 - Uskutočniť takéto hlásenie, t.j. Problém/Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba, resp. ňou poverený zamestnanec Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou. V prípade hlásenia e-mailom, alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky/Problému.
- 6.2 Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto Zmluvy ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobe neutralizácie problému podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba neutralizácie problému.

- 6.3 Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
- 6.4 Po vykonaní Služieb štandardnej podpory a údržby (aj čiastkových) zamestnancom alebo povereným pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme HelpDesk.
- 6.5 Všetky vyriešené Požiadavky resp. Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej Požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky/Problému najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 3 tejto Zmluvy (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému ani do piatich (5) pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.

Článok 7

Uzatváranie Požiadaviek a Problémov

- 7.1 Obidve strany považujú Problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
- 7.1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk, resp. v zmysle bodu 6.5 tejto Zmluvy.
- 7.1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
- a) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - b) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
 - c) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku,
 - d) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii IS,
 - e) riešenie problému nie je predmetom tejto Zmluvy.

Článok 8

Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 8.1 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb Objednávateľovi.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej Prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.

- 8.3 Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých SW komponentov/modulov použije postup, ktorý je pre tento účel odporučený, resp. certifikovaný výrobcom predmetného SW.
- 8.4 Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre poskytovanie Služieb v prípade, ak Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby neutralizácie problému) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb.
- 8.5 Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
- 8.6 Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi za poskytnuté služby v rámci článku 3 bod 3.5 tejto Zmluvy štvrtročne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 8.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
- 8.8 Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto Zmluvy alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to iba na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby Zmluvu plnil sám.
- 8.9 Ak Poskytovateľ použije na poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto Zmluvy, tvorí ich zoznam Prílohu č. 8 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 8 tejto Zmluvy, a to bezodkladne.
- 8.10 Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 8.11 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“).
- 8.12 Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia tejto Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
- 8.13 V prípade zmeny subdodávateľa je poskytovateľ povinný najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa zmeny subdodávateľa predložiť objednávatelovi informácie o novom subdodávateľovi a predmete subdodávok, pričom pri výbere subdodávateľa musí poskytovateľ postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe zmluvy o subdodávke boli primerané jeho kvalite a cene.
- 8.14 Subdodávateľ alebo subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorý podľa § 11 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný v

registri partnerov verejného sektora. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora upravuje osobitný predpis - zákon č. 315/2016 Z. z.

- 8.15 Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.
- 8.16 Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy.
- 8.17 V prípade ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto Zmluvy, alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.
- 8.18 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby osobami uvedenými v Prílohe č. 9 - Menný zoznam expertov. V prípade, že Poskytovateľ bude chcieť zabezpečovať poskytovanie služieb inými osobami, musia tieto osoby spĺňať minimálne podmienky účasti podľa § 34. ods. 1 písm. g) zákona, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 1 Opise predmetu zákazky tejto Zmluvy, čo Poskytovateľ preukáže objednávateľovi pred plánovanou zmenou takejto osoby.

Článok 9

Práva a povinnosti Objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
- 9.2 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
- a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby štandardného servisu a údržby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a internými predpismi Objednávateľa.
- 9.3 Objednávateľ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto Zmluvy a požaduje ich Poskytovateľ.
- 9.4 Objednávateľ je povinný v lehote piatich (5) pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 10

Sankcie

- 10.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s riadnym a včasným poskytnutím akýchkoľvek Služieb podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý aj začatý deň omeškania od Poskytovateľa:
- 10.1.1 zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o služby hradené paušálnym mesačným poplatkom, maximálne však do výšky mesačného paušálneho poplatku ;
 - 10.1.2 zmluvnú pokutu 0,05% z Ceny Služieb, ak ide o služby hradené štvrťročným alebo ročným paušálnym poplatkom bez DPH, maximálne však do výšky 10% z ceny Služieb hradených štvrťročným alebo ročným paušálnym poplatkom, a to za každý aj začatý deň omeškania
- 10.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť si voči Objednávateľovi zaplataenie úrokov z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok 11

Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu

- 11.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto Zmluve alebo uvedené v požiadavke, hlásení alebo zadaní Objednávateľa v zmysle tejto Zmluvy. Služby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete tohto bodu Zmluvy.
- 11.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, najmä ak predmetné služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov tejto Zmluvy a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb Objednávateľ na ňu upozorní Poskytovateľa 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 služieb.
- 11.3 V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas,
- Objednávateľ je oprávnený:
- a) odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - b) požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
 - c) odstúpiť od zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve alebo
- 11.4 Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.
- 11.5 Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa

- 11.6 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 11.7 V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.

Článok 12

Vlastnícke a autorské práva

- 12.1 Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 185/2015 Z. z.“) udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas (licenciu) na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona.
- 12.2 Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v § 87 až § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela je bezodplatné.
- 12.3 Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto SW šírený.

Článok 13

Ochrana osobných údajov

- 13.1 Zmluvne strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb.
- 13.2 Objednávateľ vyhlasuje, že osobne údaje spracúvane v rámci SW komponentov a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z.z.“)
- 13.3 Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom č. 18/2018 Z. z., ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
- 13.4 Poskytovateľ je povinný chrániť osobne údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak všeobecne záväzné právne predpisy platné na území SR neustanovujú inak.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý zamestnanec a poverený pracovník Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 13.6 Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom, podľa tohto článku Zmluvy.

Článok 14

Trvanie a skončenie Zmluvy

- 14.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
- 14.2 Túto Zmluvu je možné skončiť:
- 14.2.1 písomnou dohodou,
 - 14.2.2 písomným odstúpením,
 - 14.2.3 písomnou výpoveďou
- 14.3 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
- a) Poskytovateľ koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni.
- 14.4 Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak:
- a) proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
 - b) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
 - c) Poskytovateľ nebol v čase jej uzavretia zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo bol z tohto registra vymazaný,
 - d) v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie predávajúceho pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní,
 - e) došlo k splneniu zákonných dôvodov na odstúpenie od Dohody (najmä § 19 zákon č. 343/2015 Z. z.).
- 14.5 Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie najmä prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením splatnej faktúry o viac ako šesťdesiat (60) dní.
- 14.6 Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
- 14.7 Túto Zmluvu môže každá zo Zmluvných strán písomne vypovedať aj bez udania dôvodu s trojmesačnou (3) výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.8 Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy Zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za Služby poskytnuté Objednávateľovi pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a Objednávateľ je povinný ich uhradiť.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

- 15.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády SR.
- 15.2 Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za

porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.

- 15.3 Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou zmluvných strán, vo forme očíslovaných a písomných dodatkov k tejto Zmluve.
- 15.4 Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 15.5 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva (2) rovnopisy.
- 15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
- a) Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
 - b) Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet
 - c) Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb,
 - d) Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
 - e) Príloha č. 5: Systém HelpDesk,
 - f) Príloha č. 6: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - g) Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
 - h) Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov.
 - i) Príloha č. 9: Menný zoznam expertov
- 15.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....
Ing. Ondrej Varačka
generálny tajomník služobného úradu MV SR

.....
Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je poskytovanie pozáručného autorizovaného servisu, služby technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov verejného obstarávateľa. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

Verejný obstarávateľ zabezpečuje podporu prevádzky IT prostredníctvom viacerých SW aplikácií CA Technologies. Na zabezpečenie ich bezproblémového chodu je potrebné obstaráť služby podpory a údržby, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí vysoká úroveň systémov prevádzky IT, ich spoľahlivosť a tiež aktuálnosť. Cieľom je dosiahnuť vyššiu spoľahlivosť, bezpečnosť a kvalitu implementovaných SW aplikácií CA Technologies, ale aj trvalé zvyšovanie efektivity investícií vkladanych do predmetných aplikácií.

Popis informačných systémov a súvisiacich softvérových komponentov, na ktoré sa bude podpora vzťahovať :

Podpora a údržba bude poskytovateľom poskytovaná pre softvérové aplikácie výrobcu CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa v oblastiach:

- Service Management,
- Infrastructure Management
- Security Management.
- API Management
- Príslušné integračné komponenty

Podpora sa bude vzťahovať na príslušné produkčné aj testovacie prostredia verejného obstarávateľa, na ktorých sú prevádzkované IS a ktorých prevádzka je podporovaná SW komponentami CA Technologies.

1. Popis predmetných oblastí:

OBLASŤ SERVICE MANAGEMET

Riadenie a poskytovanie služieb ICT (Informačno - komunikačných technológií). Service Management sa zaoberá celým životným cyklom služby, stratégiu, návrh, prechod služby do prevádzky, riadenie prevádzky služieb a zvyšovanie kvality služieb. Poskytuje riešenia v oblasti riadenia procesov podpory ICT služieb, podpory stratégie, plánovania a finančného riadenia ICT služieb.

Centrálnym miestom poskytovania takýchto služieb je kontaktné centrum ServiceDesk.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:
CA Service Desk Manager

Ďalšou oblasťou, ktorá je zaradená pod Service management je správa služieb, projektov, produktov, ľudských zdrojov a financií.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:
CA Clarity PPM

Poskytuje v reálnom čase podrobný prehľad o investíciách a prostriedkoch organizácie. Podporuje procesy v oblasti správy IT, vývoja nových produktov, správy rizík, kontrolných mechanizmov a správy celopodnikových projektov. Zahŕňa v sebe: riadenie portfólia služieb, projektový manažment, idea manažment, requirement manažment, issue a change manažment, contract manažment, manažment ľudských zdrojov, finančný manažment, manažment rizík a report manažment.

OBLASŤ SECURITY MANAGEMENT A API MANAGEMENT

Riadenie bezpečnosti ICT infraštruktúry, proces plánovania a riadenia definovanej úrovne bezpečnosti poskytovaných IT služieb. Medzi oblasti security managementu patrí správa bezpečnostných incidentov a ich vyhodnocovanie, riadenie prístupu a autorizácie pri prístupe k ICT službám, identity management, monitorovanie bezpečnosti, zabezpečenie prístupu tretích strán k API, adresárové služby a pod. Security Management umožňuje a zaisťuje, že sú implementované a udržiavané poskytované IT služby v súlade s bezpečnostnými politikami.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:
CA Identity Manager
CA API Gateway SOA
CA Directory

OBLASŤ INFRASTRUCTURE MANAGEMENT

Správa infraštruktúry ICT (Informačno - komunikačných technológií). Zaoberá sa riadením infraštruktúry ICT (monitorovanie, správa konfigurácií a vyhodnocovanie dostupnosti služieb) a pokrýva jej správu a administráciu a procesy zálohovania a obnovy. Oblasť zabezpečuje vyhodnocovanie dostupnosti služieb, výkonových parametrov služieb a monitorovanie reálnej odozvy z pohľadu koncového používateľa.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:
CA Spectrum Device Based Suite
CA Application Performance Manager
Arcserve UDP Premium Edition

OBLASŤ INTEGRAČNÉ SW KOMPONENTY

Pod túto oblasť spadajú:

SW CA	Popis komponentu
CA Service Desk	Integračné rozhranie medzi Service Deskom MVSR a Service Deskami dodávateľov zabezpečujúce synchronizáciu incidentov, príloh a ostatných objektov.
CA IDM	Rozhranie pre integráciu medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom zabezpečujúce integráciu pre spracovanie požiadaviek, požiadaviek na zmenu a synchronizáciu rolí.

CA IDM	Rozhranie pre spracovanie zmenových dávok zo SAP organizačného managementu, riadenie organizačnej štruktúry, spracovanie modelu rolí na organizačnej štruktúry.
CA IDM	Konektor na LDAP 2M projektu eID pre riadenie životného cyklu interných identít a B2B účtov, riadenie modelu rolí pre naviazané systémy.
CA IDM	Rozhranie pre spracovanie procesu aktivácie, modifikácie, blokovania používateľa a integrácia medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom.
CA IDM	Konektor IDM systému pre prostredie Fabasoft. Správa organizačných jednotiek, riadenie identít a prístupových oprávnení.
CA IDM	Rozhranie pre spracovanie zmien z autoritatívneho zdroja informácií o zamestnancoch SAP HR, riadenie procesu nástupu, odchodu a zmeny organizačného zaradenia.
CA IDM	Riešenie pre publikovanie aktuálnej organizačnej štruktúry a používateľov.
CA IDM	Konektory do systémov patriacich pod projekt ESIPSZ pre riadenie identít, autorizačného modelu a organizačnej štruktúry.
SSG	Publikovanie a integrácia rozhrania pre CA ServiceDesk zabezpečujúce transformáciu API a spracovanie autentizačného modelu.
CA Spectrum	Integračné rozhranie medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre spracovanie modelu dostupnosti služieb.

Popis služieb podpory a údržby

A. SLUŽBY POZÁRUČNÝ AUTORIZOVANÝ SERVIS – MAINTENANCE

Odmena za poskytovanie Služieb pozáručného autorizovaného servisu bude stanovená vopred na 12 mesiacov vo forme ročnej platby.

Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov a udržiavania prevádzky IS aj údržba SW komponentov 3. strán (maintenance) k softvéru vo vlastníctve verejného obstarávateľa pre oblasť:

- Service Management
- Infrastructure Management
- Security Management
- API Management

Prostredníctvom maintenance k SW komponentom 3. strán dosiahne verejný obstarávateľ zabezpečenie dostupnosti k najnovším verziám softvéru, a tým možnosť optimalizácie a prispôbena k najnovším verziám operačných systémov a komponentov sw infraštruktúry nasadených na technických platformách verejného obstarávateľa. Predmetom maintenance je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v SW komponentoch 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie.

Zoznam SW komponentov 3. strán vo vlastníctve verejného obstarávateľa na ktoré sa vzťahuje podpora:

P. č.	Názov licencie	Počet licencií	Typ licencie	Oblasť
1	CA API Gateway Enterprise	4		API management
2	CA API Gateway Enterprise	2		API management
3	CA API Gateway Enterprise	2		API management
4	CA API Mobile Gateway	1		API management
5	CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite	1500		Infrastructure Management
6	CA Directory	2		Security Managemnet
7	CA Identity Manager for Business Users	8500		Security Managemnet
10	CA Service Desk Manager Full License	116		Service Management

11	CA Service Desk Manager Full License	20		Service Management
12	CA Application Performance Management	5		Infrastructure Management
13	CA Virtual Assurance for Infrastructure Management	32		Infrastructure Management
14	Arcserve UDP Premium Edition	4		Infrastructure Management
15	CA PPM server	1		Service Management - PPM
16	CA PPM Manager Users	30		Service Management - PPM
17	CA PPM Team Users	150		Service Management - PPM

B. SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY– PAUŠÁL MESAČNÝ

Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac.

Incident a problem management

- Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov, resp. problémov IS a súvisiacich softvérových komponentov a návrh eskalačných procedúr – HelpDesk
V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov, ich príčin a aj dopadov. Analytická služba zabezpečujúca identifikáciu príčiny vzniku incidentu v súvislosti s aktualizáciou verzie aplikácie, prípadne iných plánovaných zásahov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu IS, identifikujú sa dopady na súvisiace IS a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu.
- Riešenie incidentov, resp. problémov prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami
V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov a problémov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe schválených eskalačných procedúr.
- Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS
Poskytnutie konzultácií (telefonicky a e-mailom prostredníctvom Centrálného HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.
- Služby podpory SW komponentov tretích strán.
V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov a návrh riešenia. Asistencia pri odstraňovaní akýchkoľvek väd SW komponentov tretích strán, tzn. komunikácia s výrobcem/dodávateľom SW, založenie „tiketu“, návrh a prípadná realizácia odporúčaného riešenia.
- Prevádzková dokumentácia
Cieľom tejto služby je údržba informácií o konfiguračných položkách IS a príslušného APV, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky.

Systémová podpora a patchovanie

- Poskytovanie služieb nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV, ktoré zahŕňa:
Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv, ktoré zohľadní aj dopady a závislosti na iné súvisiace IS.
Poskytnutie technickej a metodologickej podpory zamestnancov, pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV. Podpora zahŕňa popis správneho postupu realizácie testovacích scenárov, popis požadovaných konfigurácií a pod.
Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie príslušných IS a APV, v prípade nasadzovania zmien, pri zmenách systémovej infraštruktúry, zmenách HW a migrácii systémov.

Profylaktika

- Poskytovanie služieb podpory realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV, IS a súvisiacej systémovej infraštruktúry.
Súčasťou služby je napríklad kontrola nastavení chybových hlásení, behu procesov, preventívne zásahy a operácie, kontrola výkonu CA aplikácií v zaznamenaných logoch.
- Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory IS.
Služba predstavuje spracovanie udalostí a stavov, zaznamenané monitorovacím nástrojom a následné nastavenie včasnej eskalácie problémov, resp. inicializácia preventívnych zásahov.

C. SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY – PAUŠÁL ŠTVRŤROČNÝ

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrtrok, pričom objem nevyčerpaných hodín/človekodní za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu. Nevyčerpané hodiny/človekodni nebude možné prenášať do ďalšieho roka trvania podpory.

Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT

- Implementácia úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich aplikácií CA Technologies a úprava technickej a užívateľskej dokumentácie.
Pôjde o zmeny, ktorých implementácia je nevyhnutná vzhľadom na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky ako napríklad zmeny súvisiace s legislatívnymi zmenami, integračnými prácami v prípade potreby zabezpečenia spolupráce s inými systémami prevádzky, zmeny v súvislosti s potrebou aktualizácie užívateľov, nastavení rolí a práv v IDM, SD, zmeny v súvislosti s úpravami konfigurácie v SD a pod.

Dátové operácie a opravné zásahy

- Služba zahŕňa odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.
Služba zahŕňa okrem iného aj manuálnu opravu nesprávnych dát, na základe požiadavky klienta, jednorazové reporty, predpis na výber dát.

Analýzy, konzultácie a školenia

- Vypracovanie analýz
Spracovanie analýz pre implementáciu nevyhnutných úprav, spracovanie analýzy dopadov a definovanie spôsobu realizácie riešenia.
- Všeobecné konzultácie
Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS
Poskytnutie konzultácií (telefonicky, resp. e-mailom prostredníctvom centrálného HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.
- Účasť na stretnutiach a posudzovanie materiálov.
- Školenia
Poskytnutie školení pracovníkov prevádzky. Služba zabezpečujúca školenia používateľov aplikácií v súvislosti s aktualizáciou softvérového balíka a informovanie o nových verziách softvéru.

D. SLUŽBY ÚPRAVY SYSTÉMOV NA PODPORU RIADENIA PREVÁDZKY IT - NAD PAUŠÁL

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín.

Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

Odborné konzultácie

Poskytovanie odborných stanovísk a konzultácie k príslušnému APV a IS. Podpora pri implementácii nových verzií CA SW do produkčnej prevádzky, identifikovanie požiadaviek na príslušný HW a technologické prostredie. Podpora pri zálohovaní, monitoringu a reportingu IS a súvisiacej infraštruktúry.

Optimalizácia SW komponentov

Návrh a realizácia optimalizácie CA SW zamerané na zvyšovanie výkonnosti CA aplikácií.

Návrh a realizácia prispôsobenia APV k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov SW infraštruktúry nasadených na technických platformách objednávateľa a/alebo z dôvodu prípravy na začatie poskytovania služieb pozáručného autorizovaného servisu ak tieto neboli kontinuálne zabezpečené.

Zmena funkčnosti a konfigurácie

Zmena funkčnosti zahŕňa prídanie novej, resp. modifikáciu pôvodnej konfigurácie SW komponentu IS a s tým súvisiaca úprava príslušnej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou vyplývajúcou z legislatívnych zmien, prípadne požiadavkou na zlepšenie, rozšírenie pôvodnej funkcionality alebo zavedenia novej funkcionality určitého systému.

2. Úroveň požadovaných služieb a reakčné lehoty

Odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov v rámci poskytovania služieb prevádzkovej podpory a údržby bod B, bude riešené podľa časového rámca, na základe 3 kategórií incidentov, tak ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Klasifikácia chyby	Popis	Reakčná doba
Kategória „A“ – kritický incident/prblém	požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.	Začiatok odstraňovania väd do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín.
Kategória „B“ – nekritický incident/prblém	požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.	Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 32 pracovných hodín.
Kategória „C“ – incident/prblém	je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.	Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 30 kalendárnych dní.

3. Centrálné kontaktné miesto/HelpDesk

Uvedené služby podpory a údržby budú zabezpečené prostredníctvom centrálného kontaktného miesta (Centrálny HelpDesk) pre riešenie podpory MV SR, ktoré musí byť dostupné 7 dní x 24 hodín (min. dostupnosť 95%) na území Slovenskej republiky v slovenskom jazyku a bude vybudované a prevádzkované u poskytovateľa. Hlavné podmienky systému pre zabezpečenie cieľov poskytovania podpory a údržby sú min.:

- Vykonávanie podpory a/alebo údržby vzdialene, alebo priamo u zákazníka;
- Implementácia podpory na základe ITIL metodiky;
- Pravidelné informovanie o nových verziách produktov;
- Konzultačné a školiace služby;
- Poskytovanie podpory a údržby počas celého životného cyklu aplikácií od výrobcu CA.

4. **Rozsah SLA**

A. **Pozáručný autorizovaný servis - maintenance**

Zoznam SW komponentov 3. strán vo vlastníctve verejného obstarávateľa na ktoré sa vzťahuje podpora:

P. č.	Názov licencie	Počet licencií	Oblasť
1	CA API Gateway Enterprise	4	API management
2	CA API Gateway Enterprise	2	API management
3	CA API Gateway Enterprise	2	API management
4	CA API Mobile Gateway	1	API management
5	CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite	1500	Infrastructure Management
6	CA Directory	2	Security Management
7	CA Identity Manager for Business Users	8500	Security Management
10	CA Service Desk Manager Full License	116	Service Management
11	CA Service Desk Manager Full License	20	Service Management
12	CA Application Performance Management	5	Infrastructure Management
13	CA Virtual Assurance for Infrastructure Management	32	Infrastructure Management
14	Arcserve UDP Premium Edition	4	Infrastructure Management
15	CA PPM server	1	Service Management - PPM
16	CA PPM Manager Users	30	Service Management - PPM
17	CA PPM Team Users	150	Service Management - PPM

B. **Služby technickej a prevádzkovej podpory – mesačný paušál (bez možnosti prenosu nevyčerpaných človekodní)**

Názov služby	IS	SLA
B. Služby technickej a prevádzkovej podpory – mesačný paušál	CA IDM	24x7
	CA SD	24x7
	CA API Gateway SOA	24x7
	CA Directory	24x7
	CA PPM	8x5
	CA Spectrum	24x7
	CA APM	8x5
	Arcserve UDP Premium Edition	8x5

C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrtročný paušál (s možnosťou prenosu nevyčerpaných človekodní)

Názov služby	IS	Max. počet človekodní za štvrtrok	Počet človekodní za 1 rok
C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrtročný paušál - Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT - Dátové operácie a opravné zásahy - Analýzy, konzultácie a školenia	Pre všetky systémy	35	140
SPOLU		35	140

D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT

Ostatné služby, ktoré budú mať charakter úprav IS na podporu riadenia prevádzky, nebudú zahrnuté do mesačného ani štvrtročného paušálu a budú realizované na základe separátnej objednávky. Maximálny počet človekodní, ktoré si verejný obstarávateľ môže objednať nad rámec paušálu za celé obdobie trvania zmluvy je 500.

Názov služby	IS
D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT - Odborné konzultácie - Optimalizácia SW komponentov - Zmena funkčnosti a konfigurácie	Pre všetky systémy

5. Minimálne požiadavky na expertov:

Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení bude zabezpečovať služby takými expertmi, ktorí spĺňajú rovnaké minimálne požiadavky ako verejný obstarávateľ požadoval pri preukazovaní podmienky účasti na splnenie technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona. Minimálne požiadavky na expertov sú uvedené nižšie. Objednávateľ si túto skutočnosť môže kedykoľvek pri plnení overiť.

Oblasť projektové riadenie

Expert č. 1: Garant pre oblasť projektového riadenia

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti projektového manažmentu. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálna praktická skúsenosť** v oblasti riadenia projektu obdobného charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- platný certifikát projektového riadenia podľa metodiky PRINCE 2 alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.
- Platný certifikát ITIL foundation alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority

Oblasť service management

Expert č. 2: Garant pre oblasť Service Management

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Service Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Service Desk podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
- platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti ServiceDesk alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

Oblasť security management

Expert č. 3: Garant pre oblasť Identity Management

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Identity Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Identity Manager podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Identity Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej authority.

Oblasť infrastructure management

Expert č. 4: Garant pre oblasť Infrastructure Management

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Infrastructure Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA Spectrum obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Infrastructure Management, alebo ekvivalent od inej akreditovanej authority.

Expert č. 5: Garant pre oblasť Application Performance Management

- minimálne 3 ročné skúsenosti v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Application Performance Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA APM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Application Performance Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej authority.

Oblasť service management

Expert č. 6: Garant pre oblasť Project and Portfolio Management

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** s konfiguráciou produktov pre oblasť Project and Portfolio. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA PPM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Project and Portfolio Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej authority.

Oblasť API management

Expert č. 7: Garant pre oblasť API Management

- minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Security Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA API Gateway SOA obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- Platný certifikát – expert je držiteľom certifikátu pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti API management alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej authority.

Príloha č. 2

Štrukturovaný rozpočet ceny

Tabuľka č. 1: Cena za Pozáručný autorizovaný servis

p.č.	Pozáručný autorizovaný servis	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
1.	1. rok	555 000	20	111 000	666 000
2.	2. rok	470 000	20	94 000	564 000
3.	3. rok	420 000	20	84 000	504 000
Cena celkom za Pozáručný autorizovaný servis za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)		1 445 000	20	289 000	1 734 000

Tabuľka č. 2: Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby - mesačný paušál

Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac

p.č.	Služby prevádzkovej podpory a údržby	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
4.	Cena mesačného paušálu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby	56 940	20	11 388	68 328
5.	Cena celkom za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	2 049 840	20	409 968	2 459 808

Tabuľka č. 3: Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby - štvrťročný paušál

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných človekodení za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu v rámci jedného roka. Maximálny počet človekodení v rámci štvrťročného paušálu je 35.

p.č.	Služby prevádzkovej podpory a údržby	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
6.	Cena štvrťročného paušálu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby	23 800	20	4 760	28 560
7.	Cena celkom za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	285 600	20	57 120	342 720

Tabuľka č. 4: Cena za Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT

Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín. Maximálny počet človekodení za celé obdobie trvania zmluvy je 500.

p.č.	Služby technickej podpory	cena za 1 človekodení v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena za 1 človekodení v EUR vrátane DPH
8.	Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT	680	20	136	816
9.	Maximálna cena celkom za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT za celé obdobie trvania SLA (36 mesiacov)	340 000	20	68 000	408 000

Tabuľka č. 5: Celková cena za poskytnutie služieb požadovaného predmetu zákazky

	cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	cena v EUR vrátane DPH
Celková cena za poskytnutie služieb požadovaného predmetu zákazky (za 36 mesiacov):	4 120 440,00	20	824 088,00	4 944 528,00

Príloha č. 3
Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ			Poskytovateľ	ID
Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
Čas prípravy služby:				
Celkom v čld*:				
Z toho čld*v rámci predplatených:				

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa:	Áno ☐	Nie ☐
Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:		

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

*človekoden

Príloha č. 4**Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky**

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas
		/.....
Typ: Kritický problém ☐ Nekritický problém ☐ Iná požiadavka/problém ☐		
Aplikácia/Systém:		
Popis problému/požiadavky:		
Počet odpracovaných čld*:	Z toho spotreba z predplatených čld*:	

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa
Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

*človekoden

Príloha č.5
Centrálne kontaktné miesto/HelpDesk

Systém HelpDesk na adrese www.soimco.sk/helpdesk alebo
telefonicky prostredníctvom call centra na t. č.
e-mail na adresu:

Príloha č. 6**Pracovný výkaz o vykonaných službách v rámci predplateného štvrtročného paušálu**

Poskytovateľ:	Objednávateľ:

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	IT expert Objednávateľa, ktorý riešil problém/požiadavku	Hod.	Pozn.

SPOLU počet človekodní prenesených z predchádzajúceho štvrťroka	
SPOLU počet človekodní vyčerpaných v danom štvrťroku	
SPOLU počet človekodní prenesených do nasledujúceho štvrťroka	

Odovzdal:	Prevzal:
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

Príloha č. 7
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Podporné stredisko Poskytovateľa

Soimco Helpdesk	
PSZ	tel:
	e-mail:
Systém HelpDesk	https: www.soimco.sk/helpdesk

Osoby Objednávateľa určené pre zasielanie servisných hlásení/požiadaviek

Kontakt v štandardnom pracovnom čase Igor Kresan Róbert Filip Ján Abašanov Ján Košťál Oto Čermák Andrej Jakubička Igor Javorčík 8.00 hod – 17.00 hod	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
--	---

Osoby Objednávateľa určené pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň – Pavol Maliarik, riaditeľ	e-mail adresa:
2. úroveň – Igor Javorčík, zástupca riaditeľa	e-mail adresa:

Osoby Poskytovateľa určené pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň – Ing. Marián Húšťava, senior konzultant	
2. úroveň – Ing. Milan Chalupka, projektový manažér	

Osoby Objednávateľa určené pre zadávanie otázok pri poskytovaní Služieb servisnej podpory

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
Ing. Marián Húšťava	
Ing. Andrej Haršányi	
Ing. Martin Adamčík	
Ing. Michal Hanus	
Ing. Andrej Hanzalík	
Ing. Milan Jurík	
Ing. Milan Chalupka	

Príloha č. 8
Zoznam subdodávateľov

Poskytovateľ:

Obchodné meno: Soimco a. s.

Sídlo: Galvaniho 12, 821 04 Bratislava

IČO: 44367465

Poskytovateľ v rámci plnenia Zmluvy plánuje využiť nasledujúcich subdodávateľov:

Obchodné meno	Sídlo/miesto podnikania	IČO	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (Meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)
Arines spol. s r.o.	Tatranská 36, 841 06 Bratislava	33696931	Ing. Andrej Haršányi
Declan s.r.o.	L. Okánika 36, 909 01 Skalica	48338389	Ing. Andrej Hanzalík
-			
-			
-			

V Bratislave dňa

.....
Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva

Príloha č.9
Menný zoznam expertov

Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty		
meno a priezvisko príslušnej osoby	pozícia v tíme	vzťah osoby k uchádzačovi (zamestnanec / iná osoba v zmysle § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní)
Ing. Milan Chalupka	Kľúčový expert č. 1 Garant pre oblasť projektového riadenia	zamestnanec
Ing. Marián Húšťava	Kľúčový expert č. 2 Garant pre oblasť Service Management	zamestnanec
Ing. Andrej Haršányi	Kľúčový expert č. 3 Garant pre oblasť Identity Management	iná osoba v zmysle § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní Arines spol. s r.o.
Ing. Martin Adamčík	Kľúčový expert č. 4 Garant pre oblasť Infrastructure Management	zamestnanec
Ing. Michal Hanus	Kľúčový expert č. 5 Garant pre oblasť Application Performance Management	zamestnanec
Ing. Andrej Hanzalík	Kľúčový expert č. 6 Garant pre oblasť Project and Portfolio Management	iná osoba v zmysle § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní Declan spol. s r.o.
Ing. Milan Jurík	Kľúčový expert č. 7 Garant pre oblasť API Management	zamestnanec

V Bratislave, dňa

.....
Ing. Richard Beňo
predseda predstavenstva