

Zmluva
o poskytovaní služieb technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie
Centrálny dochádzkový systém

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Sociálna poisťovňa**
Sídlo: Ul. 29. augusta 8 a 10, 813 63 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Ľubomír Vážny
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
IČO: 30807484
DIČ: 2020592332
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK40 8180 0000 0070 0016 4314
SWIFT: SPSRSKBA
(ďalej len „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**
Sídlo: Pribinova 19/7828, 811 09 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Róbert Gálik, MBA - konateľ
Zápis v registri: vedenom Okresným súdom Bratislava I. Oddiel: Sro, vložka
číslo: 66638/B
IČO: 45650276
DIČ: 2023110661
IČ pre DPH: SK2023110661
Bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s., pobočka
zahraničnej banky
IBAN: SK27 1111 0000 0010 9789 5000
SWIFT: UNCRSKBX

(ďalej len „poskytovateľ“)

(Objednávateľ a poskytovateľ jednotlivo ďalej ako „**zmluvná strana**“ a spoločne ďalej ako „**zmluvné strany**“)

Zmluvné strany sa dohodli na uzavretí zmluvy o poskytovaní služieb technickej podpory pre aplikačné programové vybavenie Centrálny dochádzkový systém (ďalej len „**zmluva**“) v súlade s § 5 ods. 4 a § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“).

Článok 1
Definície pojmov

1. **Aplikačné programové vybavenie Centrálny dochádzkový systém Sociálnej poisťovne (ďalej aj „APV CDS“)** je dielo vytvorené spoločnosťou Atos IT Solutions and Services s.r.o. a jej právnymi predchodcami na základe zmluvy o dielo č. DF-13/1997 z 10. októbra 1997, zmluvy o dielo č. P-43-2561/2008 z 9. júna 2008

a objednávky č. 10741-33/2011-BA zo 16. decembra 2011 vystavenej zo zmluvy č. Z0163-Atos-10/11 z 30. septembra 2011.

APV CDS je založený na produkte iCard, ktorý pozostáva z nasledovných častí:

- Spoločný modul
 - s licenciou pre 6000 osôb
 - s obojsmerným prepojením na SAP HR
- Dochádzkový systém
 - s elektronickým procesom schvaľovania neprítomností
 - s evidovaním a vyhodnocovaním nárokov na stravovanie zamestnancov
- Prístupový systém,
- Návštevný systém,

ktoré sú chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov ako krabicový softvér a ich úložisko dát je v MS SQL.

2. **Softvér** je rad inštrukcií tvorených programom alebo inými informáciami vrátane databáz, ktoré môžu byť uložené na rôznych médiách vrátane magnetickej pásky alebo disku, optického alebo magnetooptického disku, alebo v integrovaných obvodoch („Firmware“), pričom pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak, poskytovateľ bude poskytovať softvér len vo forme cieľového kódu.
3. **Technické vybavenie** (ďalej aj „HW“) sú hardvérové prvky, ktoré podporujú prevádzku IS iCard.
4. **IS iCard** je systém zberu, spracovania, prenosu a vyhodnocovania dát a informácií, zhotovený poskytovateľom, pozostávajúci z APV CDS a HW.
5. **Helpdesk** je jednotný bod kontaktu pre zamestnancov objednávateľa, pokiaľ ide o akékoľvek služby podľa tejto zmluvy.
6. **Autorské práva** má Sociálna poisťovňa poskytnuté/udelené od spoločnosti Atos IT Solutions and Services s.r.o. ako nevýhradnú licenciu, oprávňujúcu nadobúdateľa na používanie APV CDS pre svoju potrebu na základe čl. XI zmluvy o poskytovaní služieb pri prevádzke APV ŽoD, APV Pisáreň, APV EZ, APV AIS pre JVP, APV OAS, APV CDS a APV ePortal (č. 39001-6/2015-BA) z 28. októbra 2015 (<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=2122190&l=sk>). Sociálna poisťovňa nedisponuje zdrojovými kódmi k APV CDS.

Článok 2 Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb podpory pre APV CDS, zabezpečujúce evidenciu dochádzky, kontrolovaný vstup zamestnancov do vymedzených priestorov, prístup návštevných do priestorov objednávateľa, evidovanie a vyhodnocovanie nárokov zamestnancov objednávateľa na stravovanie.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pri prevádzke informačného systému iCard odplatne poskytovať služby zabezpečujúce podporu prevádzky APV CDS (najmä riešenie denných hlásení, poskytovanie konzultácií, oprava chýb, drobné úpravy a nasadenie zmien funkcionalít APV do testovania a prevádzky, kontrola/zmeny parametrických nastavení systému, obnovenie prevádzky po vyriešení havarijnej situácie), poskytované podľa potreby aj formou prítomnosti zamestnanca/zamestnancov poskytovateľa na pracovisku objednávateľa (v rozsahu max. 6 ČD ročne), za stanovenú paušálnu sumu.

Podrobnejšie určenie rozsahu a spôsobu poskytovania služieb technickej podpory je uvedené v prílohe č. 2 k tejto zmluve.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy počas jej platnosti a účinnosti v celom rozsahu, termínoch, kvalite, funkcionalite riadne a včas a objednávateľ sa

zaväzuje poskytovať dohodnutú súčinnosť, poskytované služby prevziať a uhradiť za poskytované služby predmetu zmluvy dohodnutú cenu.

Článok 3

Termín a miesto plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy podľa článku 2 zmluvy počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
2. Miestom plnenia predmetu zmluvy je Sociálna poisťovňa, ústredie, Ul. 29. augusta 8 a 10, 813 63 Bratislava.

Článok 4

Spôsob poskytovania služieb

1. Projektovým manažérom objednávateľa je: Mgr. Jaroslav Jamrich
2. Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:
 - a) predkladal návrhy na úpravy/zmeny APV CDS,
 - b) dohadoval podmienky realizácie úprav/zmien APV CDS,
 - c) zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa.
3. Projektovým manažérom poskytovateľa je: Ing. Vierošlava Krausková
4. Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:
 - a) vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy APV CDS,
 - b) dohadoval podmienky realizácie úprav APV CDS.
5. Služby podľa článku 2 bodu 2. tejto zmluvy budú vykonávané podľa podmienok uvedených v prílohe č. 2 k tejto zmluve.
6. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenie/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť - lehoty pre plnenie/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
7. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra iba písomnou formou po vzájomnej dohode zmluvných strán formou číslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
8. V prípade, ak je poskytovateľom iný subjekt ako vlastník autorských práv k APV CDS uvedený v článku 1 bode 6 zmluvy a ak si poskytovateľ nevysporiadal s vlastníkom autorských práv k APV CDS uvedeným v článku 1 bode 6 zmluvy tieto práva takým spôsobom, ktorý ho oprávňuje zasahovať do autorských práv k APV CDS, poskytovateľ sa zaväzuje, že svojím konaním pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nebude zasahovať do autorských práv k APV CDS a akceptuje skutočnosť, že objednávateľ nemá k dispozícii zdrojové kódy k APV CDS.

Článok 5

Súčinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - a) bude robiť zálohy databázy minimálne raz za 5 (päť) pracovných dní a archivovať ich minimálne po dobu 1 (jedného) mesiaca. Ak objednávateľ

- poruší túto zmluvnú povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou, alebo poškodením údajov spracovávaných APV CDS,
- b) zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených dát,
 - c) poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav/zmien APV CDS,
 - d) zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra objednávateľa,
 - e) zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb,
 - f) najneskôr od účinnosti tejto zmluvy, umožní poskytovateľovi prístup do rutinného prostredia APV CDS z pracoviska poskytovateľa cez vzdialený prístup; šifrovaným kanálom zabezpečený prístup bude vopred odsúhlasený povereným zamestnancom objednávateľa,
 - g) poskytne súčinnosť potrebnú pre riešenie a odstraňovanie hlásených problémov,
 - h) zabezpečí funkčnosť počítačovej siete, prevádzkovaných serverov a pracovných staníc.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV CDS.
3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV CDS - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

Článok 6

Cena za predmet zmluvy a platobné podmienky

1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v eurách podľa ustanovení 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 č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov nasledovne:

1.1 celková cena za predmet zmluvy podľa článku 2 bodu 2. tejto zmluvy je zmluvnými stranami dohodnutá vo výške:

cena bez DPH	69.000,00 EUR
20 % sadzba DPH	13.800,00 EUR
celková cena s DPH	82.800,00 EUR
(slovom: osemdesiatdvatisícosemsto eur s DPH),	

z toho

1.2 paušálna platba za štvrťrok je dohodnutá vo výške:

cena bez DPH/štvrťrok	8.625,00 EUR
20 % sadzba DPH	1.725,00 EUR
celková cena s DPH/štvrťrok	10.350,00 EUR
(slovom: desaťtisícristopäťdesiat eur s DPH).	

Kalkulácia ceny za technickú podporu APV CDS tvorí prílohu č. 1 k zmluve.

Poskytovateľ je platcom DPH. DPH bude účtovaná v aktuálnej sadzbe podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, platných v čase zdaniteľného plnenia.

2. Cena za plnenie predmetu zmluvy obsahuje všetky náklady poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb technickej podpory podľa požiadaviek objednávateľa, ktoré sú uvedené v tejto zmluve a v prílohe č. 2 k tejto zmluve vrátane cestovných

nákladov. Cenová kalkulácia jednotlivých položiek obsahuje okrem poskytovania technickej podpory tiež všetky zľavy, dane, clá, poplatky, prípadné licenčné poplatky, platby vyberané v rámci uplatňovania nesadzobných opatrení ustanovených osobitnými predpismi, ako aj iné náklady súvisiace s poskytovaním predmetu zmluvy napr. náklady na licencie tretích strán. Poskytovateľ nie je oprávnený požadovať akúkoľvek inú úhradu za prípadné dodatočné náklady, ktoré si nezapočítal do ceny za predmet zmluvy.

3. Úhrada za predmet zmluvy bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom bez zálohovej platby na základe štvrťročných faktúr. Objednávateľ uhradí dohodnutú cenu v bode 1.2 tohto článku zmluvy za poskytovanie služieb podpory pre APV CDS podľa článku 2 bodu 2 tejto zmluvy, na základe faktúr vystavených poskytovateľom do desiatich (10) pracovných dní po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka. V prípade, ak plnenie nebude poskytované za celý kalendárny štvrťrok, poskytovateľ vystaví faktúru na alikvotnú časť paušálnej platby.
4. Splatnosť faktúry je najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne objednávateľa.
5. Objednávateľ je oprávnený započítať akúkoľvek svoju i nesplatnú pohľadávku, ktorú má voči poskytovateľovi, s pohľadávkou, i nesplatnou, ktorá vznikne z tejto zmluvy poskytovateľovi voči objednávateľovi. Zápočet pohľadávok môže objednávateľ uplatniť pri úhrade faktúry poskytovateľa.
6. Poskytovateľom vystavená faktúra ako daňový doklad musí byť vyhotovená v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje vystavené faktúry zaslať listinne poštou a súčasne aj v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa faktury@socpoist.sk, a to bezodkladne po ich vystavení. Poskytovateľ vyhlasuje, že obsah faktúr poslaných poštou sa bude zhodovať s faktúrami poslanými v elektronickej podobe na e-mailovú adresu objednávateľa. Miestom doručenia faktúry v listinnej forme je Sociálna poisťovňa, Ul. 29. augusta 8 a 10, 813 63 Bratislava.
8. V prípade, že faktúra vystavená poskytovateľom nebude obsahovať všetky zákonom stanovené náležitosti alebo bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ má právo takúto faktúru vrátiť v lehote splatnosti poskytovateľovi na jej doplnenie, resp. opravu a poskytovateľ je povinný podľa charakteru nedostatku vystaviť novú, opravenú, resp. doplnenú faktúru s novou lehotou splatnosti. Poskytovateľ je povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na uvedenú e-mailovú adresu objednávateľa podľa bodu 7 tohto článku zmluvy.

Článok 7

Ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany, ich zamestnanci ako aj ich subdodávatelia a ich zamestnanci sú povinní zachovávať v tajnosti všetky dôverné informácie, ktoré sú uvedené v tejto zmluve a v jej prílohách a/alebo, ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a prílohách, a/alebo ktoré im boli poskytnuté, alebo ktoré inak získali v súvislosti so zmluvou alebo s ktorými sa oboznámili počas plnenia zmluvy, resp. ktoré súvisia s predmetom plnenia, s údajmi ktoré podliehajú ochrane podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), s údajmi z informačného systému objednávateľa, ktoré súvisia so zmluvou s výnimkou nasledujúcich prípadov:
 - a) ak je poskytnutie informácie od dotknutej zmluvnej strany uložené na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti

- uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon 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,
- b) ak je informácia verejne dostupná z iného dôvodu ako je porušenie povinnosti mlčanlivosti dotknutou zmluvnou stranou, informácie, ktoré už sú v deň podpísania zmluvy verejne známe alebo ktoré je možné už v deň podpísania tejto zmluvy získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
 - c) ak sa jedná o informácie, ktoré sa stanú po podpísaní zmluvy verejne známymi alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
 - d) ak je informácia poskytnutá odborným poradcom dotknutej zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti,
 - e) ak je to potrebné pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá zmluvná strana účastníkom,
 - f) ak je informácia poskytnutá so súhlasom druhej zmluvnej strany.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov zmluvných strán, subdodávateľa, audítori alebo právni poradcovia zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Zmluvné strany, subdodávateľa a ich zamestnanci sa zaväzujú, že všetky zúčastnené osoby a subjekty budú s poskytnutými informáciami a zistenými skutočnosťami nakladať ako s dôvernými informáciami.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov realizujúcich predmet plnenia zmluvy dodržiavanie:
- a) povinnosti ochrany dôverných informácií a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými počas plnenia predmetu zmluvy pre objednávateľa prípadne prišli do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - b) zákazu využitia dôverných informácií, s ktorými prišli do styku pre osobnú potrebu, zákazu ich zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní.
5. Požiadavka v bode 4 tohto článku zmluvy bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany príslušného zamestnanca.
6. Všetky podklady s dôvernými informáciami poskytnuté poskytovateľovi a evidované údaje musia byť po ukončení obchodných vzťahov bez vyzvania odovzdané objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie. Toto ustanovenie neplatí v prípade vzájomných zmlúv a projektovej dokumentácie medzi zmluvnými stranami, ktoré ale nesmú byť bez súhlasu objednávateľa sprístupnené tretej osobe inak, ako to dovoľuje táto zmluva.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa v žiadnom prípade bez vedomia objednávateľa nepokúsi získať prístup k informáciám, ktoré:
- a) sú prenášané na poskytovanú infraštruktúru a sú súčasťou prenášaných údajov,
 - b) nie sú pre neho potrebné na plnenie predmetu zmluvy a ani ich žiadnym spôsobom nezneužije v prípade, ak sa k nim neoprávnene dostane.

8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred každým plánovaným servisným zásahom zašle na adresu zoznam zamestnancov poskytovateľa, vykonávajúcich servisný zásah, s termínom prístupu do informačného systému Sociálnej poisťovne v štruktúre dodanej objednávateľom a pri každom neplánovanom (operatívnom) zásahu vyplní a zašle požadované údaje pokiaľ možno pred, inak ihneď po vykonaní zásahu.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
10. Ustanovenia predchádzajúcich bodov budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti zmluvy, a to až do doby, kedy sa informácie stanú verejne známymi.
11. Poskytovateľ je bezodplatne povinný na požiadanie objednávateľa uzavrieť ako tretia osoba s objednávateľom ako prevádzkovateľom základnej služby zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a sprostredkovateľskú zmluvu podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a GDPR.

Článok 8 **Záručné podmienky a zodpovednosť**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne predmet zmluvy podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve a v jej prílohách.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na predmete tejto zmluvy nie sú žiadne právne vady a vyhlasuje, že je oprávnený vykonávať práva spojené s dodaním/poskytovaním predmetu zmluvy (krabicový softvér) a zodpovedá za ich nerušený výkon objednávateľom.
3. V prípade, že tretia osoba akýmkoľvek spôsobom uplatní práva na poskytovaný predmet zmluvy, ktoré sú nezlučiteľné s právami vykonávanými objednávateľom, poskytovateľ sa zaväzuje vykonať všetky opatrenia potrebné na nápravu a nerušený výkon práv objednávateľa vrátane prípadných návrhov na začatie súdneho konania.
4. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi na realizované služby technickej podpory záručnú dobu 12 mesiacov, ktorá začne plynúť od dátumu poskytnutia služby. Záruka sa vzťahuje na prevádzkyschopnosť a funkčnosť produkčného systému za predpokladu riadnej starostlivosti a údržby produkčného systému. Po skončení účinnosti tejto Zmluvy budú záručné vady odstránené v lehote dohodnutej projektovými manažérmi, maximálne do 30 pracovných dní od ich nahlásenia.
5. Odstránením vád sa rozumie zabezpečenie prevádzkyschopnosti predmetu zmluvy tak, aby bola zabezpečená minimálne v takom rozsahu a kvalite ako pred vznikom vady (poruchy).
6. Poskytovateľ určí minimálne dvoch zodpovedných zamestnancov na kontakt s objednávateľom a spôsob komunikácie pri zabezpečovaní záručného servisu. Zodpovední zamestnanci poskytovateľa sú Ing. Vierošlava Krausková a Ľudovít Boďa, telefonický kontakt +421 911 785 144 a +421 903 691 626, e-mail: vierošlava.krauskova@atos.net a ludovit.boda@atos.net
7. Ak pôjde o vadu, ktorá by mohla spôsobiť alebo spôsobila na predmete zmluvy vznik havarijného stavu, poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na odstránenie vád bezodkladne

od ich oznámenia objednávateľom, ktoré v tomto prípade môže byť telefonické na čísle +421 903 820 959, alebo prostredníctvom e-mailu: icard.sk@atos.net

8. Pri zodpovednosti za vady sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady tovaru.

Článok 9

Zmluvné pokuty a úrok z omeškania

1. V prípade, ak poskytovateľ neposkytne predmet zmluvy v dohodnutej špecifikácii, rozsahu, kvalite riadne a včas podľa článku 2 a prílohy č. 2 k tejto zmluve, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR za každé jedno porušenie, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia objednávateľom.
2. V prípade omeškania poskytovateľa s odstránením vád (chýb) zistených počas záručnej doby v termínoch dohodnutých v prílohe č. 2 k zmluve, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 30,- EUR za každú, aj začatú hodinu omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia objednávateľom.
3. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry v dohodnutej lehote je poskytovateľ oprávnený uplatniť si nárok na úrok z omeškania maximálne vo výške určenej nariadením vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení nariadenia vlády č. 303/2014 Z. z. objednávateľ sa zaväzuje, že takýto úrok z omeškania zaplatí poskytovateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa doručenia jeho vyúčtovania na základe faktúry.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi všetku škodu, ktorú mu preukázateľne spôsobil ako dôsledok neposkytnutia služieb podpora riadne a včas podľa článku 2 a prílohy č. 2 k zmluve. Uplatnením zmluvnej pokuty objednávateľom, resp. jej uhradením poskytovateľom sa poskytovateľ nezbavuje povinnosti pokračovať v plnení predmetu zmluvy.
5. Objednávateľ má právo uplatniť si nárok na dohodnuté zmluvné pokuty voči poskytovateľovi aj po odovzdaní predmetu zmluvy, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzky dohodnuté v zmluve.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za škodu spôsobenú pri plnení záväzkov z tejto zmluvy sa bude riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
7. Uhradením zmluvnej pokuty nezaniká nárok objednávateľa na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty a nezaniká povinnosť, pre porušenie ktorej bola sankcia uložená.
8. Zmluvné strany súhlasia so započítaním vzájomných pohľadávok v súlade s § 364 Obchodného zákonníka. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ je oprávnený započítať zmluvné pokuty podľa tohto článku zmluvy proti dohodnutej cene alebo jej časti.

Článok 10

Skončenie zmluvy

1. Zmluva môže skončiť:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán,
 - d) odstúpením od zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán.

2. Zmluvný vzťah môže byť skončený písomnou dohodou alebo výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu. Zmluvné strany sa dohodli na 3 mesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť:
 - 3.1. v prípadoch podstatného porušenia zmluvy poskytovateľom; za podstatné porušenie sa považuje:
 - a) ak poskytovateľ neposkytne služby predmetu zmluvy v dohodnutom rozsahu, kvalite, špecifikácii riadne a včas a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve a v prílohe č. 2 k tejto zmluve,
 - b) neodstránenie väd predmetu zmluvy v termínoch dohodnutých v tejto zmluve a v prílohe č. 2,
 - c) nedodržanie požiadaviek podľa článku 7 zmluvy,
 - d) nepredloženie kópie licenčných alebo iných podmienok tretích strán ku dňu účinnosti tejto zmluvy podľa článku 11 bodu 5 zmluvy,
 - e) ak poskytovateľ postupuje v rozpore s článkom 4 bodom 8 zmluvy.
 - 3.2. v prípade nepodstatného porušenia zmluvy, len ak poskytovateľ nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne primeranej lehote, ktorá mu bola poskytnutá,
 - 3.3. v prípade opakovaného porušenia akýchkoľvek povinností poskytovateľom, ktoré vyplývajú z ustanovení tejto zmluvy, alebo z ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov; za opakované sa považuje preukázateľné porušenie dvakrát a viackrát.
- Odstúpeniu objednávateľa od zmluvy musí predchádzať upozornenie poskytovateľa na neplnenie zmluvných povinností a na možnosť skončenia tejto zmluvy odstúpením.
4. Poskytovateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou riadne vystavenej faktúry po dobu dlhšiu ako 30 dní po lehote splatnosti faktúry; skončeniu zmluvy musí predchádzať upozornenie na neplnenie platobných povinností objednávateľa a na možnosť ukončenia tejto zmluvy odstúpením.
5. Odstúpenie od zmluvy bude účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
6. Vypovedaním zmluvy nevzniknú objednávateľovi žiadne dodatočné záväzky voči poskytovateľovi.
7. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka nárokov zmluvných strán na náhradu škody vyplývajúcu z tejto zmluvy.
8. V prípade, ak zmluva nadobudne účinnosť alebo tento zmluvný vzťah skončí spôsobom podľa bodu 1 písm. b), c) a d) tohto článku zmluvy v priebehu príslušného kalendárneho štvrtroka, poskytovateľ má nárok iba na alikvotnú čiastku z príslušného štvrtročného paušálneho poplatku.

Článok 11

Práva duševného vlastníctva

1. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli na tejto transparentnej úprave vzájomných práv a povinností vo vzťahu k duševnému vlastníctvu a licenčným podmienkam v súvislosti so zmluvou za účelom právnej istoty zmluvných strán, ako aj efektívneho a flexibilného používania, spravovania a podpory APV CDS.
2. Pre účely zmluvy sa za predmety duševného vlastníctva považujú akékoľvek predmety spôsobilé byť predmetom duševného vlastníctva, najmä autorské dielo, počítačový program, databáza v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov, vynález, úžitkový vzor, dizajn alebo akýkoľvek iný výsledok tvorivej duševnej činnosti v zmysle v zmysle osobitných predpisov, ako aj know-how, ktoré vytvoril poskytovateľ alebo ním poverená tretia osoba (napr. subdodávateľ, SZČO

- a pod.) či zamestnanec poskytovateľa na splnenie alebo v rámci plnenia povinností a záväzkov poskytovateľa vyplývajúcich z alebo súvisiacich so zmluvou.
3. Práva k, na, z alebo inak týkajúce sa predmetov duševného vlastníctva vytvorených poskytovateľom alebo ním poverenou treťou osobou (napr. subdodávateľ, SZČO a pod.) či zamestnancom poskytovateľa, či už pred alebo po nadobudnutí účinnosti zmluvy (ďalej ako „práva duševného vlastníctva“), v celom rozsahu, resp. v rozsahu prípustnom podľa platných právnych predpisov, patria objednávateľovi, resp. ich poskytovateľ bezodplatne prevádza na objednávateľa dňom účinnosti zmluvy, ak neboli prevedené už predtým.
 4. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že ku dňu prevodu, prechodu, odovzdania alebo poskytnutia práv duševného vlastníctva alebo ich časti
 - a) predmet duševného vlastníctva ani žiadna jeho časť nemá žiadne právne vady, nie je zaťažený právami tretích osôb a ani ich neporušuje; tým nie je dotknuté dojednanie o dielach tretích strán podľa bodu 5,
 - b) má s osobami, ktoré sa akýmkoľvek spôsobom prípadne podieľali na vzniku predmetu duševného vlastníctva, vysporiadané všetky práva a súvisiace nároky týchto osôb, resp. tieto práva a nároky vysporiada na vlastný účet; tým nie je dotknuté dojednanie o dielach tretích strán podľa bodu 7.
 5. Poskytovateľ sa zaväzuje k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy na základe licencií udelených poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a/alebo inak poskytnutých poskytovateľovi týmito osobami poskytovateľ udeľuje objednávateľovi právo na ich používanie a úpravu APV CDS v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté poskytovateľovi príslušnou treťou osobou.
 6. Poskytovateľ udeľuje objednávateľovi súhlas, aby podľa vlastného uváženia objednávateľ previedol alebo postúpil práva duševného vlastníctva na tretie osoby, prípadne im objednávateľ udelil súhlas používať predmety duševného vlastníctva (sublicenciu) s prípadným právom udeliť sublicenciu, tak aby tieto tretie osoby mohli nadobudnúť, vykonávať práva duševného vlastníctva alebo používať predmety duševného vlastníctva v obdobnom rozsahu ako objednávateľ. V prípade zániku objednávateľa, prechádzajú všetky práva podľa tohto článku na právneho nástupcu objednávateľa.
 7. Tento článok zmluvy sa nevzťahuje na:
 - a) štandardný krabicový softvér, na použitie ktorého sa uplatnia licenčné alebo iné podmienky výrobcu;
 - b) sa nevzťahuje na cenu licencií, tzn. pre zmluvné strany je záväzná cena licencie k dielu tretej strany uvedená v zmluve, ak medzi zmluvnými stranami nie je písomne dohodnuté inak; tým nie je dotknutá povinnosť zmluvných strán dodržiavať obmedzenia a limity uvedené v § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
 8. Poskytovateľ predloží objednávateľovi kópiu predmetných licenčných alebo iných podmienok tretích strán, resp. licenčných podmienok vzťahujúcich sa na štandardný krabicový softvér ku dňu účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedeného, a že tým nedochádza k zásahu do práv tretích osôb. Ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi náhradu škody, ktorá v tejto súvislosti objednávateľovi vznikne a to vrátane prípadných nákladov na vedenie súdneho sporu.

Článok 12

Osobitné dojednania

1. Úplná alebo čiastočná zodpovednosť zmluvnej strany bude vylúčená v prípadoch zásahu vyššej moci.
2. Pod vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzatvorení zmluvy ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyviteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa zmluvy poskytovateľovi alebo objednávateľovi, bude povinná zmluvná strana dotknutá vyššou mocou zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy primerane počas doby, po ktorú pôsobili tieto okolnosti.
3. Poskytovateľ nepostúpi, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, ani inak neprevedie práva a povinnosti a pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy v celku ani v jej časti inému subjektu.
4. Skončením zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy s výnimkou ustanovení, ktoré sa týkajú nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy, napr. ochrana dôverných informácií a informačná bezpečnosť.

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva podlieha povinnému zverejneniu podľa § 5a ods. 1 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť túto zmluvu ako aj faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy vrátane jej príloh v plnom rozsahu.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky.
3. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 Kalkulácia predmetu zmluvy
Príloha č. 2 Špecifikácia predmetu zmluvy
5. Jednotlivé ustanovenia zmluvy môžu byť menené, doplňované, zrušené iba písomnou formou po vzájomnej dohode zmluvných strán a v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní formou číslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi začatie akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, exekučného, konkurzného, reštrukturalizačného alebo obdobného konania, ktoré sa začalo proti nemu alebo ktoré sám inicioval v súvislosti s predmetom tejto zmluvy. Ďalej je povinný bezodkladne oznámiť objednávateľovi, ak niektorý z veriteľov poskytovateľa podal proti nemu návrh na vyhlásenie konkurzu alebo návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo vstup do likvidácie a jej ukončenie
7. Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto zmluvou sa spravuje ustanoveniami Obchodného

zákonníka, zákona o verejnom obstarávaní a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a európskou legislatívou.

8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce z tejto zmluvy, budú riešiť rokovaním o možnej dohode. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tejto zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa strany nedohodli, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.
9. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy stratili platnosť alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Na miesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy.
10. Táto zmluva sa vyhotovuje v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy.
11. Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

V Bratislave dňa: 24.10.2019

V Bratislave dňa: 24.10.2019

Ing. Ľubomír Vážny
generálny riaditeľ
Sociálnej poisťovne

Ing. Róbert Gálik, MBA
konateľ
Atos IT Solutions and Services s.r.o.

KALKULÁCIA PREDMETU ZMLUVY

Predmet zmluvy	Merná jednotka (MJ)	Počet MJ	Cena za MJ v EUR bez DPH	Spolu za 24 mesiacov (8 štvrt'rokov) v EUR bez DPH
Služby technickej podpory pre APV CDS (produkt iCard a jeho moduly): - Spoločný modul pre 6000 osôb s importom osôb zo SAP/HR - Dochádzkový systém s exportom dát do SAP HR - Prístupový systém - Návštevný systém (riešenie denných hlásení, poskytovanie konzultácií, oprava chýb, drobné úpravy a nasadenie zmien funkcionalít APV do testovania a prevádzky, kontrola/zmeny parametrických nastavení systému, obnovenie prevádzky po vyriešení havarijnej situácie), poskytované podľa potreby aj formou prítomnosti zamestnanca/zamestnancov poskytovateľa na pracovisku objednávateľa (v rozsahu max. 6 ČD ročne) (paušál)	štvrt'rok	8	8.625,00	69.000,00
DPH 20 %			1.725,00	13.800,00
Cena vrátane DPH			10.350,00	82.800,00

V Bratislave dňa: 24.10.2019

.....

Ing. Róbert Gálik, MBA
konateľ
Atos IT Solutions and Services s.r.o.

ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie Centrálny dochádzkový systém, zabezpečujúce evidenciu dochádzky zamestnancov Sociálnej poisťovne, kontrolovaný vstup zamestnancov do vymedzených priestorov, prístup návšteví do priestorov Sociálnej poisťovne a vyhodnocovanie nárokov na stravovanie zamestnancov.

Aplikačné programové vybavenie Centrálny dochádzkový systém Sociálnej poisťovne (ďalej aj „APV CDS“) je dielo vytvorené spoločnosťou Atos IT Solutions and Services s.r.o. a jej právnymi predchodcami na základe zmluvy o dielo č. DF-13/1997 z 10. októbra 1997, zmluvy o dielo č. P-43-2561/2008 z 9. júna 2008 a objednávky č. 10741-33/2011-BA zo 16. decembra 2011 vystavenej zo zmluvy č. Z0163-Atos-10/11 z 30. septembra 2011.

APV CDS je založený na produkte iCARD, ktorý pozostáva z nasledovných častí:

- Spoločný modul
 - s licenciou pre 6000 osôb
 - s obojsmerným prepojením na SAP HR
- Dochádzkový systém
 - s elektronickým procesom schvaľovania neprítomností
 - s vyhodnocovaním nárokov na stravovanie zamestnancov
- Prístupový systém
- Návštevný systém

Spoločnosť Atos IT Solutions and Services s.r.o. poskytla/udelila Sociálnej poisťovni nevýhradnú licenciu, oprávňujúcu nadobúdateľa na používanie APV CDS pre svoju potrebu. Sociálna poisťovňa nedisponuje zdrojovými kódmi k APV CDS. Autorské práva sú upravené v Čl. XI zmluvy o poskytovaní služieb pri prevádzke APV ŽoD, APV Pisáreň, APV EZ, APV AIS pre JVP, APV OAS, APV CDS a APV ePortal (č. 39001-6/2015-BA) z 28. októbra 2015 (<http://www.crz.gov.sk/index.php?ID=2122190&l=sk>).

POŽIADAVKY NA PREDMET ZMLUVY:

1. Rozsah poskytovaných služieb podpory:

Služby zabezpečujúce podporu prevádzky APV CDS (najmä riešenie denných hlásení, poskytovanie konzultácií, oprava chýb, drobné úpravy a nasadenie zmien funkcionalít APV do testovania a prevádzky, kontrola/zmeny parametrických nastavení systému, obnovenie prevádzky po vyriešení havarijnej situácie), poskytované podľa potreby aj formou prítomnosti zamestnanca/zamestnancov poskytovateľa na pracovisku objednávateľa (v rozsahu max. 6 ČD ročne), za stanovenú paušálnu sumu.

2. Podpora APV - zahŕňa podporované APV. V rámci základnej podpory APV sú poskytované tieto služby:

2.1. Servisná pohotovosť a dojazd na miesto riešenia

- 2.1.1. zabezpečenie servisnej pohotovosti servisných a odborných zamestnancov pre riešenie hlásení tak, aby boli poskytované služby v súlade s definovanými SLA,
- 2.1.2. zabezpečenie dojazdu do priestorov objednávateľa v súlade s definovanými SLA.

2.2. Poskytovanie telefonických, mailových konzultácií

- 2.2.1. poskytovanie telefonických / mailových konzultácií k prevádzke

podporovaného APV v pracovných dňoch od 8.00 h do 16.00 h.

2.3. Prvotné riešenie incidentov súvisiacich s APV

- 2.3.1. prijatie hlásenia, úvodná analýza,
- 2.3.2. komunikácia s objednávateľom, dohodnutie prvotného riešenia,
- 2.3.3. služby sú poskytované telefonicky alebo vzdialeným prístupom typu Remote Desktop Protocol (RDP) z pracoviska poskytovateľa alebo v mieste sídla objednávateľa v súlade s definovanými SLA.

2.4. Úroveň poskytovanej služby

Aktivity realizované v rámci technickej podpory budú podľa závažnosti zadelené do jednej z troch skupín podľa priority:

- **kritická priorita** - vada systému, ktorá znemožňuje prácu so systémom ako celkom, alebo znemožňuje používanie systému, alebo celoplošný problém, alebo tiež nedostupnosť kritických funkcionalít; alebo výrazné obmedzenie prevádzkyschopnosti systému alebo jeho častí ohrozujúce dodržanie významného miľníka, pričom vplyv vady nie je možné dočasne eliminovať náhradným postupom,
- **vysoká priorita** - vada systému, ktorá znemožňuje prácu so systémom ako celkom; alebo znemožňuje používanie systému; alebo celoplošný problém, alebo tiež nedostupnosť kritických funkcionalít; alebo výrazné obmedzenie prevádzkyschopnosti systému alebo jeho častí, pričom vplyv vady je možné dočasne eliminovať náhradným postupom,
- **normálna priorita** - vady systému, ktoré postihujú menej dôležité funkcionality a nemajú kritický dopad na prácu používateľov.

Tabuľka č. 1

Maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie problémov:

Priorita	Doba potvrdenia prevzatia hlásenia	Reakčná doba	Servisná doba
Kritická	30 minút	2 hodiny	24 hodín
Vysoká	30 minút	4 hodiny	32 hodín
Normálna	30 minút	24 hodín	72 hodín

Štandardná servisná pohotovosť je v pracovných dňoch od 8.00 h do 16.00 h. Do servisnej pohotovosti sa nezapočítavajú dni pracovného voľna, pracovného pokoja a štátom uznávané sviatky.

2.5. Riešenie incidentov nahlásených centrálnym dispečingom

Zahŕňa riešenie incidentov súvisiacich s prevádzkou podporovaného APV v súlade s definovanými SLA.

Rozpis činností súvisiacich s riešením incidentov:

- 2.5.1. simulácia chybových stavov vo vývojovom prostredí poskytovateľa v prípade nahlásenia vady,
- 2.5.2. identifikácia príčiny,
- 2.5.3. zabezpečenie realizácie riešenia.

Riešenie incidentov nepokrýva hardvér, sieťovú infraštruktúru a operačný systém.

Riešenie incidentov je poskytované telefonicky alebo vzdialeným prístupom typu Remote Desktop Protocol (RDP) z pracoviska poskytovateľa alebo v mieste sídla

objednávateľa.

2.6. **Poskytovanie konzultácií** – osobné alebo telefonické poskytnutie odbornej konzultácie pre kľúčových používateľov ohľadom spôsobu realizácie nových biznis požiadaviek v priestoroch určených objednávatelom. Termín a čas konzultácie bude vzájomne dohodnutý projektovými manažérmi.

2.7. **Riešenie servisných požiadaviek**

- 2.7.1. plnenie servisných požiadaviek na vyžiadanie,
- 2.7.2. mimoaplikačné výbery, opravy dát v databáze na vyžiadanie,
- 2.7.3. testovanie APV na prechod SW tretích strán (napr. OS, DB, aplikačný server, integračné rozhrania) na vyššiu verziu alebo inú technológiu,
- 2.7.4. realizácia drobných úprav aplikácie, ako napr. úprava reportov, prípadne zmena nastavenia systému, v celkovom rozsahu maximálne 6 človekodní za rok.

2.8. **Súčinnosť pri riešení problémov súvisiacich s podporovaným APV**

- 2.8.1. súčinnosť pri riešení problémov podporovaných aplikácií, ktoré boli spôsobené treťou osobou alebo problémami technickej infraštruktúry IT. Poskytovateľ vykoná súčinnosť poskytovaním pomoci pri analýze problémov, predkladaním návrhov a doporučení pre možné riešenia,
- 2.8.2. súčinnosť poskytovateľa pri riešení problémov súvisiacich s APV je poskytovaná telefonicky z pracoviska poskytovateľa, v mieste sídla objednávateľa.

2.9. **Odstraňovanie vád (chyb) APV**

- 2.9.1. objednávateľ hlási poskytovateľovi vzniknuté vady (chyby) APV písomnou špecifikáciou prostredníctvom Helpdeskového nástroja na dohodnutú mailovú adresu alebo telefonicky na dohodnutom tel. čísle s tým, že telefonické hlásenie bude dodatočne potvrdené i písomným hlásením.
- 2.9.2. objednávateľ pri hlásení vady (chyby) v písomnej špecifikácii uvedie čo najpresnejší užívateľský popis práce pred výskytom vady (chyby), prioritu podľa bodu 2.4, aktuálnu verziu APV, a v prípade systémových a aplikačných výpisov zašle aj znenie týchto výpisov prostredníctvom printscreenu obrazoviek. Pri opakujúcom sa výskyte rovnakej vady (chyby) bude objednávateľ odosielať aj výpis z eventlogov na základe požiadavky poskytovateľa,
- 2.9.3. po doručení hlásenia má poskytovateľ služby povinnosť odoslať objednávatelovi potvrdenie o prevzatí hlásenia na mailovú adresu objednávateľa,
- 2.9.4. po doručení hlásenia má poskytovateľ právo otestovať alebo vykonať kontrolu funkčnosti počítačových programov priamo u objednávateľa,
- 2.9.5. zásah zo strany poskytovateľa služby sa uskutoční podľa stanovenej priority v bode 2.4,
- 2.9.6. reakčná doba je považovaná za ukončenú zo strany objednávateľa zaslaním informácie o stave riešenia alebo o ďalšom postupe riešenia poskytovateľom písomnou formou na mailovú adresu objednávateľa,
- 2.9.7. servisná doba je považovaná za ukončenú zo strany objednávateľa zaslaním informácie o odstránení vady (chyby) vrátane popisu riešenia zo strany poskytovateľa písomnou formou na mailovú adresu objednávateľa,
- 2.9.8. v prípade straty dát vplyvom vady (chyby) HW alebo SW konfigurácie je obnova dát mimo rozsahu služieb a nezapočítava sa do garantovaného času na odstránenie vady (chyby). Obnova dát je vykonávaná administrátorom objednávateľa. Zálohovanie dát je povinnosťou objednávateľa,

- 2.9.9. pred odstránením vady (chyby), ktorá sa nedá odstrániť do servisnej doby uvedenej v tabuľke č. 1 bode 2.4, bude dohodnutý rozsah prác potrebných na odstránenie vady (chyby) s termínom realizácie novej verzie (release) APV v zmluve dohodnutej forme. Predpokladom odstránenia väd je objednávatelom zabezpečená podpora SW komponentov tretích osôb, na ktorých je APV prevádzkované,
- 2.9.10. odstránenie každej vady (chyby) sa bude realizovať ako súčasť konkrétnej verzie (release) APV. O odstránení vady (chyby) bude urobený písomný záznam.

2.10. **Profylaktika**

Profylaktika zahŕňa jedenkrát ročne prezretie nastavení a konfigurácie prostredia jednotlivých APV, na ktoré sa vzťahuje podpora.

Termín plánovanej kontroly poskytovateľ vždy dohodne telefonicky alebo písomne s objednávatelom. Pravidelná profylaktika pozostáva z nasledujúcich krokov:

- a) revízia systémových log-súborov na serveroch,
- b) kontrola zaplnenosti úložiska systému,
- c) odstránenie problémov zistených počas preventívnej prehliadky, ktoré umožní systém riešiť v priebehu vykonávanej kontroly.

Poskytovateľ vyhodnotí závery z profylaktiky a vytvorí plán na odstránenie zistených problémov.