

Číslo zmluvy Objednávateľa:

Číslo zmluvy Poskytovateľa: Z0058-ATOS-2019

**ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY
INFORMAČNÉHO SYSTÉMU ITMS2014+**

uzatvorená v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

obchodné meno: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**

sídlo: Pribinova 19/7828, 811 09 Bratislava

IČO: 45 650 276

DIČ: 2023110661

IČ DPH: SK2023110661

zapísaný v registri: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I.,
oddiel: Sro, vložka číslo: 66638/B

v mene ktorého koná: Ing. Róbert Gálik, MBA, konateľ

bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s., pobočka
zahraničnej banky
IBAN: SK27 1111 0000 0010 9789 5000

ďalej len ako („**Poskytovateľ**“)

a

Objednávateľ:

objednávateľ: **DataCentrum**

sídlo: Cintorínska 5, 814 88 Bratislava

IČO: 00151564

v mene ktorého koná: Ing. Mojmír Kollár – riaditeľ

bankové spojenie: Štátna pokladnica, č.ú.: 7000092437/8180

DataCentrum osvedčuje právo konať na základe rozhodnutia
ministra financií č. 20/1995 zo dňa 12.12.1995 a na základe
zriaďovacej listiny č.5270/1995- skr. z 12.12.1995 je
DataCentrum rozpočtovou organizáciou.

ďalej len ako („**DataCentrum**“ alebo „**Objednávateľ**“)

**uzatvárajú túto Zmluvu o zabezpečení prevádzky informačného systému ITMS 2014+
(ďalej len ako „Zmluva“) v nasledovnom znení:**

Preambula

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení na predmet zákazky: „**Služby podpory prevádzky informačného systému ITMS2014+**“ (ďalej len „Verejné obstarávanie“).

Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Zmluvu o zabezpečení prevádzky informačného systému ITMS2014+.

DataCentrum ako organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva financií SR je zodpovedná za prevádzku informačného systému ITMS2014+ na základe trojstrannej dohody uzatvorenej medzi Úradom podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, Ministerstvom financií SR a DataCentrom.

Čl. 1

Predmet zmluvy

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby zabezpečovania prevádzky produkčného, predprodukčného, testovacieho, školiaceho a záložného systému ITMS2014+ v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 1.2 Popis a definícia služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy sú podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť, a ktoré budú ďalej tiež označované ako „služby“ alebo „služba“.
- 1.3 Súčasťou dodania služby je aj dodanie a v prípade potreby následná aktualizácia prevádzkovej dokumentácie minimálne v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 1.4 Pri zmenách systému ITMS2014+, ktoré zásadným spôsobom menia, resp. dopĺňajú funkcionality systému ITMS2014+ Poskytovateľ vykoná spoločné preškolenie všetkých zamestnancov Objednávateľa vykonávajúcich používateľskú podporu. Školenie zamestnancov Objednávateľa podľa prvej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ povinný vykonať vždy na základe požiadavky Objednávateľa, ktorá je určujúca pre posúdenie, či došlo k zmene systému ITMS2014+, ktorá zásadným spôsobom mení, resp. dopĺňa funkcionality systému ITMS2014+. Školenia zamestnancov Objednávateľa Poskytovateľ vykoná v priestoroch Objednávateľa počas základnej doby uvedenej v čl. 7 Zmluvy po dohode zmluvných strán, a to najneskôr v lehote 15 dní odo dňa doručenia požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi.

Čl. 2

Miesto, spôsob a rozsah plnenia

- 2.1 Služby podľa tejto Zmluvy budú vykonávané v rozsahu a kvalite, ktoré sú špecifikované v Prílohách č. 1 a č. 2 tejto Zmluvy v priestoroch budovy Objednávateľa nachádzajúcej sa na ulici: Cintorínska 5 v Bratislave alebo zo vzdialeného pracoviska Poskytovateľa, alebo v prípade potreby aj v iných priestoroch Objednávateľa prostredníctvom špecialistov Poskytovateľa; výkon služieb v iných priestoroch než priestoroch Objednávateľa alebo Poskytovateľa uvedených v prvej vete tohto bodu tohto článku Zmluvy bude písomne dohodnutý zmluvnými stranami. Pre vylúčenie pochybností sa má za to, že databázový špecialista poskytujúci podporu databázy PostgreSQL vykonáva svoju činnosť pravidelne mimo priestorov Objednávateľa, pričom v prípade potreby zásahy na databáze rieši priamo z miesta Objednávateľa.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že splnomocňujú osoby uvedené v Prílohe č. 5 ako zodpovedných zástupcov a oprávnené osoby na zastupovanie zmluvných strán v rozsahu činností uvedených v Prílohe č. 5. Zoznam osôb si vzájomne zmluvné strany ohlásia do 15 dní od účinnosti zmluvy.
- 2.3 Plnenie predmetu tejto Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí prostredníctvom 4 špecialistov Poskytovateľa počas základnej doby uvedenej v čl. 7 tejto zmluvy, či už v priestoroch Objednávateľa alebo v priestoroch Poskytovateľa (dvaja Poskytovatelia aplikačnej podpory, jeden Administrátor systémovej podpory a jeden Databázový špecialista na PostgreSQL). Po vzájomnej dohode je možný nižší počet špecialistov Poskytovateľa, ak sa tým neohrozí prevádzka systému ITMS2014+ (napr. práceneschopnosť, školenia špecialistov, obdobie medzi sviatkami, kedy je nízky počet používateľov systému), resp. v prípade potreby môže Objednávateľ požiadať o vyšší počet špecialistov Poskytovateľa.

- 2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že skutočný rozsah poskytnutých služieb zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy v priebehu jedného kalendárneho mesiaca bude zmluvnými stranami odsúhlasený prostredníctvom osôb určených v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy, a to výkazom prác, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 6 tejto Zmluvy a považuje sa za potvrdenie poskytnutia služieb podľa tejto Zmluvy.

Čl. 3

Trvanie zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva je uzavretá na dobu 72 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, resp. do vyčerpania zmluvnej ceny podľa článku 4 s možnosťou jej ukončenia podľa čl. 11 tejto Zmluvy; podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Čl. 4

Cena a platobné podmienky

- 4.1 Cena za služby v zmysle Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle Zákona o cenách č. 18/1996 Z.z v znení neskorších predpisov.

- 4.2 Celková cena za služby sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške:

cena 4 152 960,00 € (cena bez DPH)

slovom cena štyri milióny stopäťdesiatdvatisícdeväťstošesťdesiat EUR

cena 4 983 552,00 € (cena s DPH)

slovom cena štyri milióny deväťstoosemdesiattritisícpäťstopäťdesiatdva EUR

- 4.3 Odmena za plnenie predmetu tejto Zmluvy počas základnej doby v zmysle článku 7 tejto Zmluvy sa stanovuje vo výške 75 EUR plus DPH za človekohodinu, t.j. 12 000 EUR plus DPH za človekomesiac (človekomesiac = 160 hodín) za pozíciu Poskytovateľ aplikačnej podpory 1.
- 4.4 Odmena za plnenie predmetu tejto Zmluvy počas základnej doby v zmysle článku 7 tejto Zmluvy sa stanovuje vo výške 75 EUR plus DPH za človekohodinu, t.j. 12 000 EUR plus DPH za človekomesiac (človekomesiac = 160 hodín) za pozíciu Poskytovateľ aplikačnej podpory 2.
- 4.5 Odmena za plnenie predmetu tejto Zmluvy počas základnej doby v zmysle článku 7 tejto Zmluvy sa stanovuje vo výške 85 EUR plus DPH za človekohodinu, t.j. 13 600 EUR plus DPH za človekomesiac (človekomesiac = 160 hodín) za pozíciu Administrátor systémovej podpory.
- 4.6 Odmena za plnenie predmetu tejto Zmluvy počas základnej doby v zmysle článku 7 tejto Zmluvy sa stanovuje vo výške 85 EUR plus DPH za človekohodinu, t.j. 13 600 EUR plus DPH za človekomesiac (človekomesiac = 160 hodín) za pozíciu Databázový špecialista na PostgreSQL.
- 4.7 V prípade, že budú v príslušnom mesiaci na základe požiadavky Objednávateľa Poskytovateľom poskytnuté služby nad rámec dohodnutých služieb zabezpečovania prevádzky uvedených v Prílohe č. 1 a čl. 7 tejto Zmluvy, alebo budú poskytované služby pre dotácie nesúvisiace s Európskymi štrukturálnymi a investičnými fondami, bude odmena za služby fakturovaná na základe výkazu prác podľa Prílohy č. 6 pri použití sadzieb:
- a) práca nad rámec základného časového pokrytia bude ohodnotená cenou 75 EUR plus DPH za človekohodinu za pozíciu Poskytovateľ aplikačnej podpory 1 (maximálny počet človekohodín za 72 mesiacov = 1.152)
 - b) práca nad rámec základného časového pokrytia bude ohodnotená cenou 75 EUR plus DPH za človekohodinu za pozíciu Poskytovateľ aplikačnej podpory 2 (maximálny počet človekohodín za 72 mesiacov = 1.152)
 - c) práca nad rámec základného časového pokrytia bude ohodnotená cenou 85 EUR plus DPH za človekohodinu za pozíciu Administrátor systémovej podpory (maximálny počet človekohodín za 72 mesiacov = 1.728)
 - d) práca nad rámec základného časového pokrytia bude ohodnotená cenou 85 EUR plus DPH za človekohodinu za pozíciu Databázový špecialista na PostgreSQL (maximálny počet človekohodín za 72 mesiacov = 1.728).

- 4.8 Zmluvné strany sa dohodli, že odmenu Poskytovateľa za služby poskytnuté Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi postupne, a to za služby Poskytovateľa skutočne poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi za každý kalendárny mesiac trvania Zmluvy, pričom platby budú uskutočňované na základe faktúry doručenej Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa bankovým prevodom finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 4.9 Dňom úhrady sa na účely tejto Zmluvy rozumie deň pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa.
- 4.10 Poskytovateľ doručí faktúru Objednávateľovi na jeho adresu označenú v záhlaví tejto Zmluvy.
- 4.11 Ak faktúra nebude spĺňať náležitosti podľa platných právnych predpisov, nebude vystavená v súlade s touto Zmluvou, alebo nebude obsahovať požadované prílohy, má Objednávateľ právo vrátiť ju v termíne splatnosti Poskytovateľovi na prepracovanie. Nový termín splatnosti faktúry začína plynúť dňom doručenia prepracovanej faktúry.
- 4.12 DPH bude Poskytovateľom fakturovaná v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.13 Odmenu podľa bodov 4.3 až 4.6 je Objednávateľ povinný uhradiť na základe faktúry, ktorú vystaví Poskytovateľ do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Faktúry sú splatné do 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Súčasťou faktúry bude výkaz prác za príslušný mesiac, ktorý bude odsúhlasený oprávnenou osobou Objednávateľa uvedenou v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
- 4.14 Objednávateľ má právo do 10 pracovných dní od doručenia faktúry vyjadriť sa k zaslanej faktúre písomne alebo elektronickou poštou.
- 4.15 V prípade, ak sa do 10 pracovných dní od doručenia faktúry a potvrdeného výkazu prác za príslušný mesiac Objednávateľ k doručeným dokumentom písomne alebo elektronickou poštou nevyjadrí, uplynutím desiateho dňa od doručenia faktúry a výkazu prác platí, že Objednávateľ faktúru bez výhrad akceptuje.

Čl. 5

Náhrada škody

- 5.1 Nárok Objednávateľa na náhradu škody spôsobenej v súvislosti s touto Zmluvou bude obmedzený na povinnosť Poskytovateľa nahradiť priamu škodu, ktorá je bezprostredným a obvykle očakávaným dôsledkom škodnej udalosti, najviac do výšky 500.000,00 EUR (slovom päťstotisíc eur) kumulatívne za všetky škody.

Čl. 6

Následky porušenia SLA

- 6.1 V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytovaním Služieb podľa Prílohy č. 2 k tejto Zmluve je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z priemernej ceny za Služby fakturovanej Poskytovateľom v priebehu 3 kalendárnych mesiacov pred začiatkom omeškania Poskytovateľa, a to za každý aj začatý deň omeškania, celkovo však najviac za všetky omeškania do výšky 30 % ceny za Služby fakturovanej Poskytovateľom za príslušný kalendárny mesiac. Ustanovenie par. 300 Obchodného zákonníka sa neuplatní.
- 6.2 Za omeškanie Poskytovateľa sa nepovažuje omeškanie, ak je spôsobené neposkytnutím riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľom, alebo porušením povinností Objednávateľa podľa tejto zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Objednávateľ nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa čl. 6.1 voči Poskytovateľovi.
- 6.3 V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči Objednávateľovi zmluvnú pokutu, a to vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania, celkovo však najviac do výšky sumy podľa faktúry za príslušný kalendárny mesiac. Objednávateľ však nie je v omeškaní s plnením po dobu prepracovania faktúry Poskytovateľom v zmysle čl. 4.10.
- 6.4 Ak bude uplatnená zmluvná pokuta zo strany Objednávateľa v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytovaním Služieb podľa bodu 6.1, dôjde k zníženiu ceny za Služby v nasledujúcom mesiaci o výšku uplatnenej zmluvnej pokuty. Výšku zmluvnej pokuty, o ktorú sa znižuje cena za Služby v nasledujúcom

mesiaci je Objednávateľ povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi písomne najneskôr do 20. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

- 6.5 Úroky z omeškania si zmluvné strany nebudú uplatňovať.

Čl. 7

Základné časové pokrytie

- 7.1 Základná doba pre poskytovanie služieb je pre Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy od 8:00 do 17:00 hodiny, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov SR. Mimo základného časového pokrytia nahlasuje Objednávateľ hlásenia o systémovej nefunkčnosti ITMS2014+ na centrálny HelpDesk Poskytovateľa pracovníkmi Objednávateľa podľa Prílohy č. 5 a to na adresu: servicedesk.sk@atos.net.

Čl. 8

Osoby

- 8.1 Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy sú zamestnancami Poskytovateľa alebo Poskytovateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľa, sú však povinní pri vykonávaní prác v priestoroch Objednávateľa riadiť sa vnútornými smernicami a pokynmi Objednávateľa, s ktorými boli Poskytovateľ a subdodávateľia Poskytovateľa preukázateľne oboznámení.
- 8.2 Objednávateľ je povinný za týmto účelom zamestnancom Poskytovateľa a subdodávateľom Poskytovateľa sprístupniť vnútorné smernice a o ich prípadných zmenách a doplneniach zamestnancov Poskytovateľa a subdodávateľov Poskytovateľa informovať. Zamestnanci Poskytovateľa a subdodávateľia Poskytovateľa Objednávateľovi svojim podpisom potvrdia, že boli o vnútorných smerniciach Objednávateľa, prípadne zmene vnútorných smerníc informovaní. Zoznam oprávnených zamestnancov Poskytovateľa resp. subdodávateľov Poskytovateľa je uvedený v Prílohe č. 5 k tejto Zmluve.

Čl. 9

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 9.1 Objednávateľ je povinný umožniť Poskytovateľovi primeraný a bezpečný prístup k systému, ktorý je nevyhnutný pre výkon služieb podľa tejto Zmluvy.
- 9.2 Ak nie je uvedené v tejto Zmluve inak, Objednávateľ je zodpovedný za udržiavanie záložných kópií všetkého prevádzkovaného systémoveho software tak, aby boli prístupné v prípade, že budú potrebné pri riešení problému. Zoznam týchto záložných kópií poskytne Objednávateľ na požiadanie Poskytovateľovi a bude ich priebežne aktualizovať.
- 9.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú technickú súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na prevádzku, inštaláciu, konfiguráciu, aktualizáciu a údržbu ITMS2014+.
- 9.4 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie fyzickej bezpečnosti produkčného, predprodukčného, testovacieho, školiaceho a záložného systému ITMS2014+ minimálne prostredníctvom čipových kariet a kamerového systému na vstupe do serverovne.
- 9.5 Objednávateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť produkčného, predprodukčného, testovacieho, školiaceho a záložného systému ITMS2014+ Poskytovateľovi pomocou bezpečného vzdialeného pripojenia tak, aby mohol vykonávať systémovú podporu. Parametre takéhoto pripojenia definuje Objednávateľ.
- 9.6 Objednávateľ je povinný zabezpečiť pre zamestnancov Poskytovateľa primerané pracovné podmienky podľa Prílohy č. 7 k tejto Zmluve.
- 9.7 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si navzájom pri plnení tejto Zmluvy súčinnosť v rozsahu vymedzenom touto Zmluvou.
- 9.8 V prípade požiadavky Objednávateľa nainštalovať na technickú infraštruktúru ITMS2014+ softvérové produkty tretích strán, ktoré nie sú potrebné pre správny chod ITMS2014+ sa Objednávateľ zaväzuje zabezpečiť súčinnosť z Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu a rovnako zabezpečiť aj písomný súhlas Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu s nainštalovaním SW produktu na technickú infraštruktúru ITMS2014+.

- 9.9 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti so zmluvným vzťahom, vzniknutým na základe tejto Zmluvy a ktoré Objednávateľ označil za dôverné.
- 9.10 Poskytovateľ má právo na bezplatné využívanie technického vybavenia Objednávateľa podľa bodu 9.13 tohto článku Zmluvy na zabezpečenie činností potrebných pre plnenie tejto Zmluvy.
- 9.11 Zamestnanci Poskytovateľa a osoby poverené Poskytovateľom sú povinní v prípade prístupu do priestorov Objednávateľa dodržiavať pokyny Objednávateľa a pravidlá pohybu a režimu vstupu do priestorov Objednávateľa určené Objednávateľom.
- 9.12 Objednávateľ sa zaväzuje, že pre realizáciu plnení Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia nevyhnutnú súčinnosť.
- 9.13 Objednávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti s touto Zmluvou.
- 9.14 Objednávateľ sa zaväzuje, že na účely plnenia tejto Zmluvy zabezpečí zamestnancom Poskytovateľa prístup do svojich priestorov, kde im zabezpečí potrebné prístupové práva a technické vybavenie potrebné pre realizáciu plnení podľa tejto Zmluvy. Pod technickým vybavením pre prípad tohto článku sa myslia minimálne adekvátne kancelárske priestory pre zamestnancov Poskytovateľa spĺňajúce primerané pracovné podmienky podľa Prílohy č. 7, počítačové vybavenie priestorov pre každého zamestnanca Poskytovateľa s pripojením na dva monitory a širokopásmové pripojenie do internetovej siete.
- 9.15 Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy uvedené v úvode tejto Zmluvy, alebo elektronicky na e-mailové adresy poverených osôb v zmysle Prílohy č. 5, ktoré budú vzájomne oznámené do 15 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
- 9.16 Objednávateľ je povinný prispôbiť klasifikáciu evidencie problémov v systéme Objednávateľa tak, aby vyhovoval definícii SLA uvedenej v Prílohe č.2 k tejto Zmluve.

Čl. 10 Obmedzenia

- 10.1 Táto zmluva sa nevzťahuje na:
- a) riešenie problémov, ktoré sú preukázateľne spôsobené vonkajšími zásahmi; akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát, prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej projektovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií, ktoré udržiava Objednávateľ.
 - b) riešenie problémov spôsobených zásahmi iných osôb (iných, ako sú osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy) alebo modifikáciami softvérových produktov (osobami inými, ako sú osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci výlučne podľa inštrukcií Poskytovateľa), ktoré sú súčasťou technickej infraštruktúry ITMS2014+,
 - c) dodávku licencií, médií alebo dokumentácie s výnimkou prevádzkovej dokumentácie,
 - d) riešenie problémov spôsobených softvérovými produktmi tretích strán, ktoré požaduje Objednávateľ nainštalovať na technickú infraštruktúru ITMS2014+,
 - e) riešenie problémov týkajúcich sa technickej infraštruktúry ITMS2014+.

Čl. 11 Zánik zmluvy

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa článku 3,
 - b) dohodou zmluvných strán.
- 11.2 Každá zmluvná strana má právo odstúpiť od tejto Zmluvy alebo v súvisiacich častiach, ak sa druhá zmluvná strana dopustí podstatného porušenia svojich záväzkov. Za podstatné porušenie záväzkov ktorejkoľvek zmluvnej strany podľa tejto Zmluvy sa bude rozumieť vždy len také porušenie záväzkov stanovených touto

Zmluvou, ktoré trvá viac ako tridsať (30) dní po tom, čo bolo porušujúcej zmluvnej strane doručené písomné upozornenie na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie. Všetky nezaplatené faktúry za služby už poskytnuté sa odstúpením od tejto Zmluvy okamžite stanú splatnými. Nárok Poskytovateľa na ich úhradu zostáva zachovaný rovnako, ako nárok na úhradu ceny za služby poskytnuté, avšak nevyfakturované do dňa odstúpenia od tejto Zmluvy.

- 11.3 Ukončenie tejto Zmluvy neobmedzuje zmluvné strany pri presadzovaní nárokov a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a toto ukončenie nezbavuje Poskytovateľa povinnosti splniť úlohy a Objednávateľa povinnosti uhradiť všetky splatné záväzky, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy.
- 11.4 Odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku nemá vplyv na plnenia poskytnuté zmluvnými stranami pred účinnosťou odstúpenia.

Čl. 12

Postúpenie a započítanie

- 12.1 Objednávateľ má právo počas platnosti tejto Zmluvy previesť svoje práva vyplývajúce z nej na svojho prípadného právneho nástupcu alebo iný subjekt, ak jeho záväzky sú záväzkami Slovenskej republiky alebo táto za ne zodpovedá.
- 12.2 Poskytovateľ má právo počas platnosti tejto Zmluvy previesť svoje práva spolu so záväzkami vyplývajúcimi z tejto Zmluvy na svojho prípadného právneho nástupcu. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť svoje práva a povinnosti podľa tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 12.3 Pohľadávky vzniknuté pri plnení tejto Zmluvy alebo akokoľvek inak v súvislosti s touto Zmluvou možno započítať len písomnou dohodou Zmluvných strán.

Čl. 13

Právo

- 13.1 Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania prípadných sporov, ktoré môžu súvisieť s touto Zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

Čl. 14

Záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmluvné plnenia zo strany Poskytovateľa platia za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie), ktoré je povinný Poskytovateľ dodržiavať.
- 14.2 Na záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa nepoužijú (všeobecné) obchodné podmienky žiadnej zo zmluvných strán.
- 14.3 Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné alebo neúčinné, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto Zmluvy, ani samotnej Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je nevykonateľné.
- 14.4 S výnimkami uvedenými v tejto Zmluve je túto Zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 14.5 Táto Zmluva a záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto Zmluvy alebo inak súvisiace s touto Zmluvou budú prednostne riešené rokovaním a dohodou zmluvných strán. Ak nebudú takto v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní vyriešené, môžu byť predložené na rozhodnutie príslušnému súdu Slovenskej republiky.

- 14.6 Táto Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
- 14.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné Prílohy:
- | | |
|-------------|--|
| Príloha č.1 | Špecifikácia služieb zabezpečovania prevádzky Poskytovateľom |
| Príloha č.2 | SLA - Service Level Agreement |
| Príloha č.3 | Činnosti zabezpečované Objednávateľom Príloha č.4 Prevádzková dokumentácia |
| Príloha č.5 | Zoznam oprávnených osôb |
| Príloha č.6 | Vzorový formulár výkazu prác pre zabezpečenie prevádzky |
| Príloha č.7 | Pracovné podmienky zamestnancov Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa |
- 14.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa s obsahom tejto Zmluvy dôkladne oboznámili, neuzatvárajú ju v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.
- 14.9 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, najskôr však od 1.12.2019.

V Bratislave

V Bratislave

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

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

Príloha č. 1

Špecifikácia služieb zabezpečovania prevádzky Poskytovateľom

Aplikačná podpora – L2

- a) Riešenie komplikovaných problémov užívateľskej podpory Objednávateľa z úrovne L1 pre používateľov ITMS2014+, ktoré nie je možné riešiť štandardným spôsobom cez aplikáciu (napr. potrebný prístup do databázy, vstup cez administrátorské rozhranie,...)
- b) V prípade problémov, vyžadujúcich zásah do aplikačného vybavenia ITMS2014+ resp. vývojových chýb v aplikačnom programovom vybavení ITMS2014+, ktoré sú riešené v definovaných termínoch na základe samostatnej Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016 s Úradom podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu eskalácia problémov na Analytickú podporu poskytovateľa služieb podľa Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016 v súlade s Grafický workflow riešenia problému uvedeným v Prílohe č. 2 Zmluvy
- c) **Poskytovanie podpory pri práci s aplikáciou ITMS2014+ pre koncových užívateľov** pri problémoch týkajúcich sa aplikačnej a systémovej podpory, ktoré nie je možné riešiť štandardným spôsobom cez aplikáciu (napr. potrebný prístup do databázy, vstup cez administrátorské rozhranie,...) prostredníctvom užívateľskej podpory. Riešenie problémov užívateľskej podpory a to najmä: registráciu hlásenia, navigáciu a usmernenie užívateľa zabezpečuje Objednávateľ (Príloha č. 3).
- d) Eskalácia systémových a databázových problémov na vyššiu úroveň podpory.

Systémová podpora – L3

- a) Konfigurácia a správa virtuálnych serverov systému ITMS2014+ na produkčnom, predprodukčnom, záložnom, školiacom a testovacom prostredí. Objednávateľ vyčlení potrebné prostriedky na virtualizačnej platforme. Virtualizačná platforma je v správe Objednávateľa, pričom Objednávateľ zabezpečí prístup k monitoringu virtualizačnej platformy.
- b) Inštalácia, údržba a aktualizácia operačného systému, v prostredí ktorého je nasadené aplikačného programové vybavenie ITMS2014+. Za poskytnutie licencií a podpory operačných systémov zodpovedá Objednávateľ.
- c) Inštalácia, prevádzka a správa softvéru aplikácie ITMS2014+ na produkčnom, predprodukčnom, záložnom, školiacom a testovacom prostredí, vrátane nových verzií a servisných balíkov aplikácie ITMS2014+.
- d) Vypracovanie a v prípade potreby aktualizovanie konfiguračnej databázy s údajmi o systéme ITMS2014+.
- e) Príprava dát na pravidelnú zálohu aplikačného programového vybavenia a databázy systému ITMS2014+ a obnovenie dát zo zálohy v prípade incidentu. Samotný proces zálohovania zabezpečuje Objednávateľ v zmysle Prílohy č. 3 k tejto Zmluve.
- f) Zabezpečovanie aktualizácií systému ITMS2014+ na školiacom, testovacom, produkčnom, záložnom a predprodukčnom prostredí IS ITMS2014+ v priestoroch Objednávateľa alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu špecialistu Poskytovateľa.
- g) Zabezpečovanie importov a exportov databáz, ich úprava pre potreby riešenia defektov, testovanie alebo školenie, zabezpečenie deperzonifikácie databáz v prípade potreby.
- h) On-line monitorovanie, dohľad a zabezpečenie funkčnosti aplikačnej, integračnej a dátovej vrstvy IS ITMS2014+ a prevádzkových postupov IS ITMS2014+.
- i) Administrácia a konfigurácia monitorovacieho nástroja Zabbix, správa a ladenie alertovacieho systému, kontrola logov a reporting.
- j) Profylaktika ITMS2014+.
- k) Manažment systémových zdrojov.
- l) Administrácia a konfigurácia diskového priestoru.
- m) Optimalizácia a automatizácia prevádzky.
- n) Mesačné, alebo v prípade potreby na požiadanie Objednávateľa, poskytovanie štatistických údajov na dennej báze o dostupnosti systému.

- o) V prípade potreby aktualizácia prevádzkovej dokumentácie, ktorá pozostáva najmä z:
- Popisu prostredia a komponentov systému:
 - Aktualizovaný popis prostredia aplikačnej a databázovej vrstvy ITMS2014+ Poskytovateľ uloží do konfiguračnej databázy Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí prístup do konfiguračnej databázy Poskytovateľovi.
 - Postupov inštalácie, inicializácie, ukončenia/vypnutia a postupov pre rutinné procesy:
 - Aktualizovaný popis Poskytovateľ uloží v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.
 - Pravidelného zálohovania aplikačného programového vybavenia a databázy systému ITMS2014+ a obnovenie dát zo zálohy v prípade incidentu:
 - Aktualizovaný popis Poskytovateľ uloží v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.
 - Prípravy a aktualizácie Dohôd o integračných zámeroch (DIZ) a zabezpečenia funkčnosti integračných rozhraní
 - Aktualizovaný popis Poskytovateľ uloží v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.
- p) Kooperácia pri prevádzke informačných systémov v DataCentre.
- q) Pravidelné testovanie úplnej obnovy systému ITMS2014+ zo záloh 2 krát do roka a vypracovanie záznamu z týchto testov v termíne navrhnutom Objednávateľom. Objednávateľ poskytne súčinnosť Poskytovateľovi a záložné médiá, HW a SW vybavenie na testovanie obnovy systému ITMS2014+.
- r) Pravidelné testovanie prevádzky zo záložného pracoviska minimálne jeden krát za dva roky a vypracovanie záznamu z tejto prevádzky. Termín navrhne Objednávateľ aspoň 1 mesiac dopredu. Objednávateľ poskytne súčinnosť Poskytovateľovi a HW, SW vybavenie a licencie na testovanie prevádzky systému ITMS2014+ zo záložného pracoviska.
- s) V prípade celkového výpadku systému ITMS2014+ obnova systému v záložnom výpočtovom stredisku do 1 dňa odo dňa nahlásenia výpadku.
- t) Preškolenie všetkých zamestnancov Objednávateľa vykonávajúcich užívateľskú podporu úrovne L1 pri zmenách systému ITMS2014+, ktoré zásadným spôsobom menia, resp. dopĺňajú funkcionalitu systému ITMS2014+.

Podpora prevádzky databázového systému – L3

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť podporu databázového systému PostgreSQL, ktorý je súčasťou riešenia ITMS2014+. Podpora databázového systému PostgreSQL je realizovaná na produkčnom, predprodukčnom, školiacom, testovacom a záložnom prostredí IS ITMS2014+. V rámci podpory databázového systému budú realizované nasledovné činnosti:

- a) Vykonanie inštalácie databázového systému PostgreSQL v prípade potreby na nové prostredia.
- b) Realizovanie prvotnej konfigurácie databázového systému v prípade potreby na nové prostredia.
- c) Príprava particiovania a nastavenie automatizovanej replikácie údajov v prípade potreby na nové prostredia.
- d) Optimalizácia a škálovanie výkonu databázového systému PostgreSQL (správa indexov, štatistík) aktuálnych prostredí.
- e) Manažment DB zdrojov.
- f) Monitoring a kontrola logov.
- g) Profylaktika.
- h) Vyhodnocovanie chybových stavov.
- i) Vyhodnocovanie výsledkov z monitorovania databázového systému.
- j) Riešenie problémov s databázou PostgreSQL.
- k) Patchovanie a udržiavanie bezpečnostných záplat.

- l) Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie k databáze PostgreSQL.
- m) Kooperácia pri prevádzke informačných systémov v DataCentre.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 2

SLA - Service Level Agreement

1.1 Systémy ITMS2014+ zahrnuté v službe o zabezpečení prevádzky

Zoznam serverov pre jednotlivé typy podporovaných prostredí (produkčné, predprodukčné, testovacie, školiace a záložné) je uvedený v Prílohe č. 4 v časti popis komponentov systému.

1.2 Organizačné jednotky

Komplexné služby podpory prevádzky informačného systému ITMS2014+ bude zabezpečovať niekoľko koordinovaných organizačných jednotiek.

- a) Centrum podpory užívateľov (CPU) v rámci DataCentra – úroveň podpory L0
Kontaktné centrum CPU je prvým kontaktným miestom pre širokú verejnosť ako aj pracovníkov RO/SO/CKO/PJ a ďalších subjektov zapojených do implementácie EŠIF a pracujúcich so systémom ITMS2014+. Obracajú sa naň rôzne skupiny používateľov, so širokou škálou technických a používateľských problémov a otázok týkajúcich sa všetkých systémov prevádzkovaných DataCentrom. Jeho primárnou úlohou je filtrácia a kategorizácia prijatých požiadaviek, zaznamenanie problémov používateľov a nahlasovaných a zaeľovanie problémov riešiteľským skupinám podľa informačného systému.
- b) Pracovníci užívateľskej podpory DataCentra – úroveň podpory L1
Tím užívateľskej podpory DataCentra úrovne L1 rieši najmä registráciu a procesovanie žiadostí o aktiváciu konta a štandardné scenáre pre riešenie najbežnejších požiadaviek používateľov systému ITMS2014+. Pre požiadavky nepokryté týmito scenármi sa od pracovníkov úrovne L1 očakáva zistenie podstatných informácií, podľa ktorých budú môcť pracovníci ďalších línií podpory (L2 a L3) úspešne vyriešiť požiadavky (tickety) používateľov.
- c) Pracovníci podpory Poskytovateľa – úroveň podpory L2 – konzultanti aplikačnej podpory
Tím aplikačnej podpory Poskytovateľa úrovne L2 bude zodpovedný za riešenie menej štandardných požiadaviek, ktoré nevie obslúžiť úroveň L1. Podpora L2 bude zahŕňať technickú a vecnú stránku používania systému ITMS2014+. Obmedzí sa však len na procesy jasne vymedzené pravidlami a legislatívou. Akékoľvek situácie, ktoré nie je možné riešiť v rámci aktuálne platného rámca a funkcionalít aplikácie ITMS2014+ alebo sa týkajú systémovej, prípadne databázovej podpory, je nutné eskalovať na úroveň L3. Akékoľvek situácie, ktoré vyžadujú metodické usmernenie je nutné eskalovať na CKO/RO/SO v závislosti od povahy situácie.
- d) Pracovníci podpory Poskytovateľa – úroveň podpory L3 - pracovníci systémovej podpory a podpory DB systému
Tím systémovej podpory a podpory DB systému Poskytovateľa úrovne L3 bude zodpovedný za riešenie problémov používateľov, ktoré nevie obslúžiť ani úroveň L2 a najmä za systémovú podporu ITMS2014+, monitoring aplikácie a integračných rozhraní, analýzu logov, nasadzovanie nových verzií ITMS2014+, konfiguračné zmeny na všetkých prostrediach ITMS2014+, inštaláciu updatov OS, aktualizáciu prevádzkovej dokumentácie a dohôd o integračných zámeroch, testovanie obnovy systému a pod. (bližšia špecifikácia služieb je uvedená v Prílohe č. 1).

1.3 Úrovně problémov

a) Kritický problém alebo Vada A:

Zásadné vady informačného systému ITMS2014+, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane Problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionalitu informačného systému ITMS2014+ zároveň nie je možné realizovať náhradným postupom. Za Kritický problém sa považuje najmä:

- výpadok fungovania informačného systému ITMS2014+ alebo jeho komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti,
- problém, ktorý sa globálne prejavuje voči nezastupiteľnej skupine používateľov informačného systému ITMS2014+ alebo
- problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter alebo informačný systém ITMS2014+ alebo jeho komponent je pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa z iných dôvodov nepoužiteľný.

b) Závažný problém alebo Vada B:

Vady, ktoré by patrili pod Kritický problém (okrem problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát), ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup (workaround), ako vadu obísť alebo zabrániť jej pôsobeniu. Tento náhradný postup musí byť pre konečného používateľa primerane realizovateľný. Závažný problém sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých Modulov a Funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie informačného systému ITMS2014+ alebo jeho komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Ako Závažný problém je charakterizovaný Problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter, avšak informačný systém ITMS2014+ alebo jeho komponent je pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa použiteľný s citelným dopadom na kvalitu poskytovanej služby, alebo dostupnosť jeho funkcionality alebo používateľský komfort.

c) Nekritický problém alebo Vada C:

Nesplňa znaky Kritického problému ani Závažného problému. Ide najmä o vady, ktoré nebránia produktívnemu používaniu informačného systému ITMS2014+ alebo zapríčiňujú miernu nepohodlnosť pri práci s informačným systémom ITMS2014+, ktorý je však funkčný.

1.4 Doby odozvy a doby neutralizácie problému pre aplikačnú podporu, systémovú podporu a podporu prevádzky databázového systému.

Zo strany Objednávateľa sú od Poskytovateľa požadované nasledovné lehoty na riešenie nahláseného problému, t.j. Reakčné doby a Doby neutralizácie problému podľa závažnosti kategórie vzniknutej chyby (poruchy, problému) pre produkčný, predprodukčný a záložný systém:

Kategória problému	Lehoty pre produkčný, záložný, školiaci a databázový systém	Požadované doby
Kritický	Reakčná doba	1 hodina
	Doba neutralizácie Problému	8 pracovných hodín
Závažný	Reakčná doba	1 hodina
	Doba neutralizácie Problému	24 pracovných hodín
Nekritický	Reakčná doba	4 hodiny
	Doba neutralizácie Problému	64 pracovných hodín

Lehoty pre testovací a školiaci systém sú stanovené nasledovne:

Kategória problému	Lehoty pre predprodukčný a testovací systém	Požadované doby
Kritický	Reakčná doba	8 hodín
	Doba neutralizácie Problému	24 pracovných hodín
Závažný	Reakčná doba	16 hodín
	Doba neutralizácie Problému	64 pracovných hodín
Nekritický	Reakčná doba	32 hodín
	Doba neutralizácie Problému	128 pracovných hodín

Tieto parametre je Poskytovateľ povinný dodržať v štatistickom rozsahu 98% evidovaných hlásení. Vyhodnotenie dodržania SLA bude prebiehať každé tri mesiace.

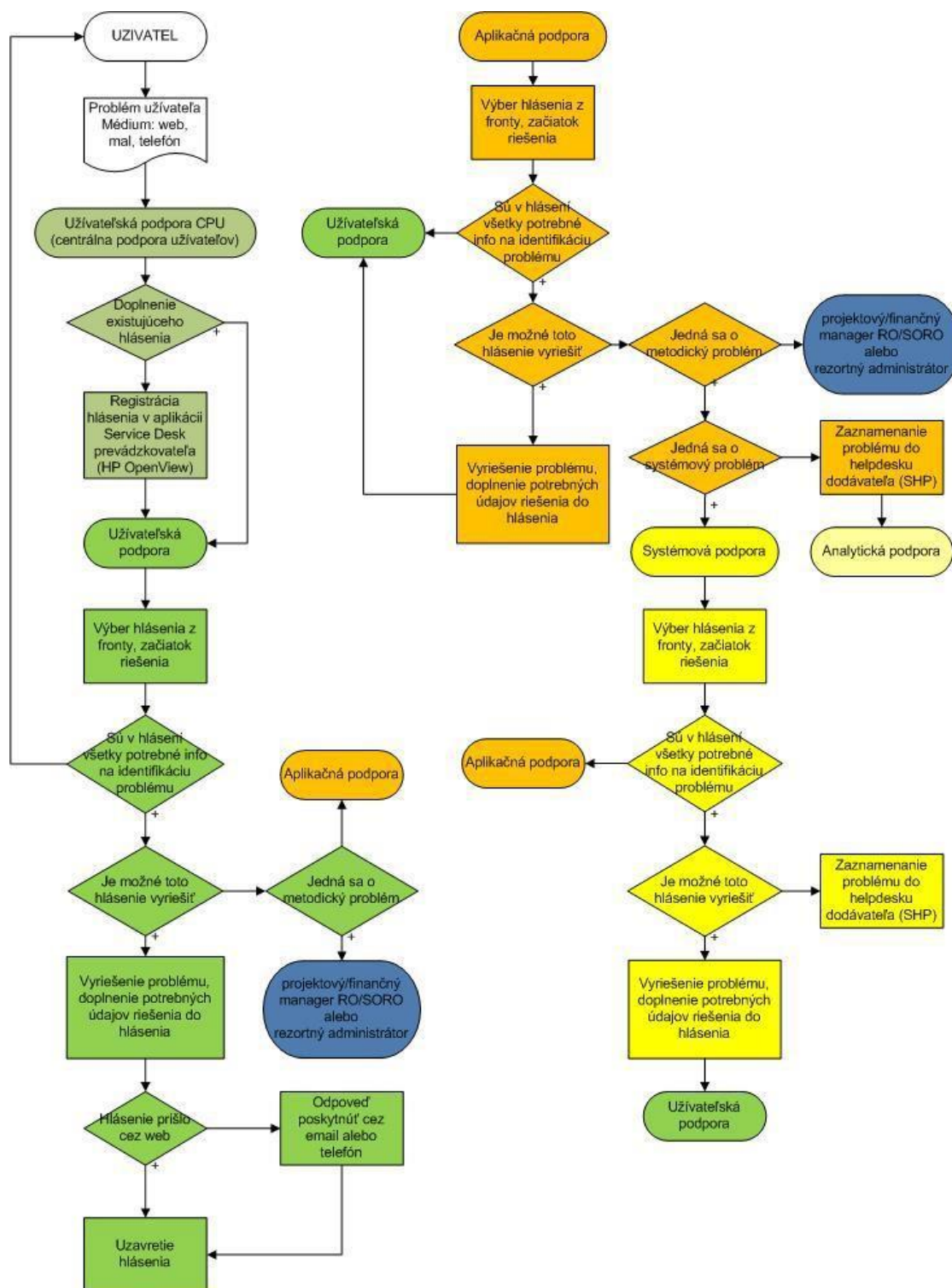
V prípade nedodržania podmienok SLA Poskytovateľom projektoví manažéri zmluvných strán vyčíslia zmluvnú pokutu, ktorá sa uplatní v zmysle čl.6., odseku 6.4 tejto Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Služby podpory prevádzky informačného systému ITMS2014+ sa poskytujú v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok

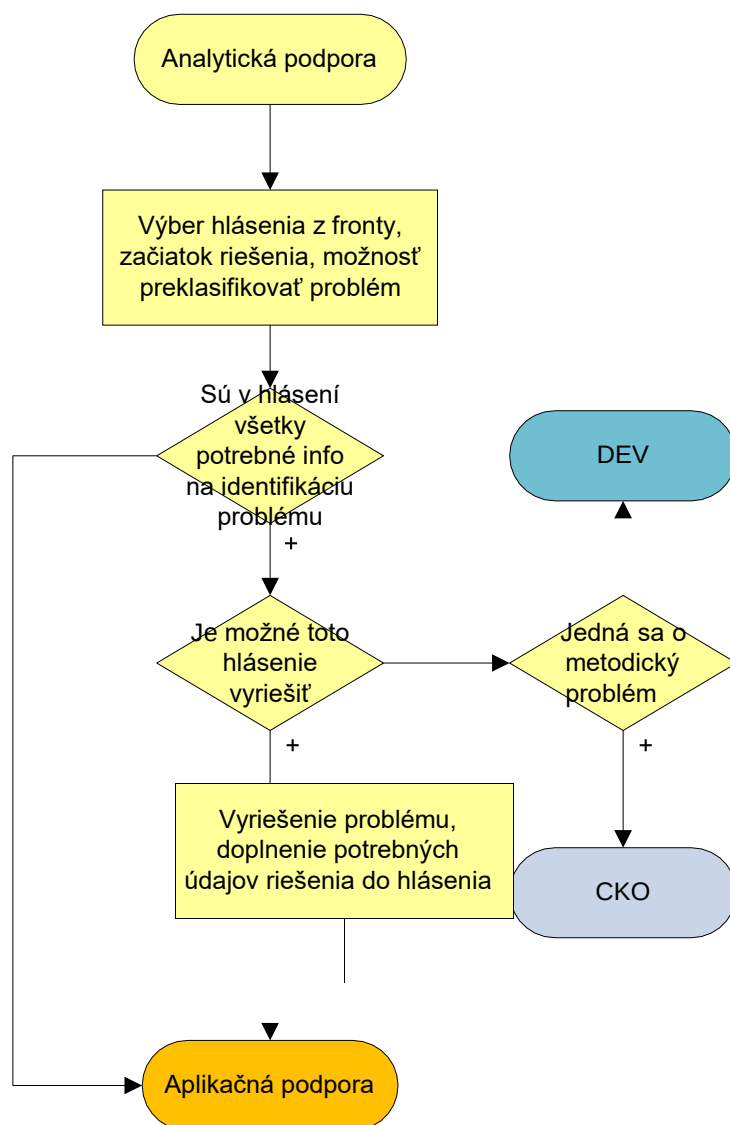
okrem dní pracovného pokoja v SR) v pracovných hodinách od 8.00 do 17.00 hod. (SEČ). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie Problému nezapočítava.

Reakčná doba: časový úsek začínajúci hlásením z úrovne L1 o existencii Problému až do potvrdenia Poskytovateľa o prijatí hlásenia Problému úrovňou L2. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie nahláseného Problému. Dĺžka Reakčnej doby závisí od typu Problému.

Doba neutralizácie Problému: čas od momentu začatia odstraňovania problému zo strany Poskytovateľa do momentu vyriešenia problému. Do doby neutralizácie Problému sa nezapočítavajú problémy, ktoré boli identifikované ako vývojové chyby v informačnom systéme ITMS2014+, ktoré sú riešené v definovaných termínoch na základe samostatnej Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016 s Úradom podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu. Tento druh problémov je pre účely zmluvy eskalovaný na Analytickú podporu poskytovateľa služieb podľa Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016 nasledovne:



Grafický workflow riešenia problému úrovňou L0 až L3



Grafický workflow eskalácie na Analytickú podporu poskytovanú na základe Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb č. 373/2016

Aktualizáciu grafického workflowu zabezpečujú za zmluvné strany osoby označené v Prílohe č. 5, pričom sa nevyžaduje vyhotovenie dodatku k tejto Zmluve.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 3

Činnosti zabezpečované Objednávateľom

- 1.1 Popis činností užívateľskej podpory ITMS2014+ zabezpečovaných zamestnancami Objednávateľa (úroveň L0 a L1)
 - 1.1.1 Identifikácia problémov koncového užívateľa
 - 1.1.2 Evidencia kontaktu s koncovým užívateľom a získavanie požadovaných informácií od koncového užívateľa, navigácia a usmernenie užívateľa. V prípade metodických problémov koncového užívateľa poskytnutie informácie užívateľovi, aby kontaktoval svojho projektového, resp. finančného manažéra na príslušnom Riadiacom orgáne (RO), resp. sprostredkovateľskom orgáne (SO).
 - 1.1.3 Správa používateľských účtov verejnej časti ITMS2014+ na základe požiadaviek používateľa.
 - 1.1.4 Správa používateľských účtov na neverejnej časti ITMS2014+ na základe požiadaviek používateľa:
 - 1.1.4.1 Objednávateľ zabezpečuje správu používateľov neverejnej časti v module Rozšíreného riadenia prístupov (RRP).
 - 1.1.4.2 Objednávateľ zabezpečuje integráciu systému RRP so systémom ITMS2014+. V rámci integrácie RRP zabezpečí správnu autentifikáciu používateľov neverejnej časti systému ITMS2014+. Účty systémov RRP a ITMS2014+ budú prepojenie manuálne cez formuláre vytvorenia/zmeny používateľa.
 - 1.1.4.3 Pridelovanie oprávnení novovytvoreným používateľským účtom na neverejnej časti ITMS2014+.
 - 1.1.5 Správa orgánov v systéme ITMS2014+ vrátane správy príslušných oprávnení orgánov.
 - 1.1.6 Správu subjektov v systéme ITMS2014+ na základe ich žiadosti
 - 1.1.7 Poradenstvo pri práci s aplikáciou ITMS2014+ pre užívateľov verejnej aj neverejnej časti ITMS2014+.
 - 1.1.8 Kontrola a vyhodnocovanie ServiceDesk hlásení.
 - 1.1.9 Eskalácia problémov užívateľskej podpory Objednávateľa pre užívateľov ITMS2014+, ktoré nie je možné riešiť štandardným spôsobom cez aplikáciu (napr. potrebný prístup do databázy, vstup cez administrátorské rozhranie,...), na aplikačnú podporu Poskytovateľa – L2.
- 1.2 V kompetencii Objednávateľa je zabezpečenie nasledovných činností:
 - 1.2.1 Príprava a konfigurácia virtualizačnej platformy pre prostredia ITMS2014+. Objednávateľ zabezpečí pridelenie požadovaných prostriedkov a oprávnení pre manažovanie virtuálnych serverov systému ITMS2014+. Správu virtuálnych serverov zabezpečuje Poskytovateľ v zmysle Prílohy č.1.
 - 1.2.2 **Pravidelné zálohovanie aplikačného programového vybavenia a databázy systému ITMS2014+** pri každej zmene konfigurácie systému. Postup zálohovania je špecifikovaný v prevádzkovej dokumentácii systému, ktorú tvorí Príloha č. 4 tejto Zmluvy. Prípravu dát na pravidelnú zálohu zabezpečuje Poskytovateľ v zmysle Prílohy č. 1.
 - 1.2.3 **Poskytnutie pamäťových médií Poskytovateľovi na obnovenie dát zo zálohy v prípade incidentu.** Postup obnovy dát je špecifikovaný v prevádzkovej dokumentácii systému, ktorú tvorí Príloha č. 4 k tejto Zmluve.
 - 1.2.4 On-line monitorovanie, dohľad a zabezpečenie funkčnosti infraštruktúry a aplikácií súvisiacich s ITMS2014+.
- 1.3 Povinnosti Objednávateľa
 - 1.3.1 Pre zabezpečenie riešenia problémov užívateľov je Objednávateľ povinný zabezpečiť nástroje pre **on-line collaboration** (co-browsing) pre všetky úrovne podpory pre verejnú aj neverejnú časť.
 - 1.3.2 Pre zabezpečenie on-line monitorovania je Objednávateľ povinný zabezpečiť Poskytovateľovi:
 - a) vzdialený prístup v zmysle bodu 9.5 tejto Zmluvy na produkčnú, predprodučnú, testovaciu, záložnú a školiacu zostavu v DataCentre.
 - b) prístup administrátorov k reportom vyťaženia infraštruktúry (sieť, servery a pod.) pre

zabezpečenie úloh podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.

- 1.3.3 Pre zabezpečenie činností vyplývajúcich zo Zmluvy je Objednávateľ povinný zabezpečiť Poskytovateľovi:
- a) možnosť simulovania obnovy dát na záložnom systéme minimálne dva krát ročne.
 - b) priestor na archiváciu logov.
- 1.3.4 Pre sledovanie doby odozvy a doby vyriešenia problému je Objednávateľ povinný zabezpečiť Poskytovateľovi nástroj a prístup do tohto nástroja, ako aj zaškoliť zamestnancov Poskytovateľa na korektné používanie pracovného nástroja.
- 1.3.5 V prípade auditu: vypracovanie správy o činnosti Objednávateľa.
- 1.3.6 Vypracovávať a aktualizovať bezpečnostné štandardy, procesy, analýzy rizík a podmienky na úrovni DataCentra v súvislosti s ITMS2014+.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 4

Prevádzková dokumentácia

1.1 Popis prostredia a komponentov systému

Aktualizovaný popis prostredia aplikačnej a databázovej vrstvy ITMS2014+ bude uložený v konfiguračnej databáze Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí prístup do konfiguračnej databázy Poskytovateľovi.

1.2 Postupy inštalácie, inicializácie, ukončenie/vypnutie a postupy pre rutinné procesy

Aktualizovaný popis bude uložený v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.

1.3 Pravidelné zálohovanie aplikačného programového vybavenia a databázy systému ITMS2014+ pri každej zmene konfigurácie systému a obnovenie dát zo zálohy v prípade incidentu.

Aktualizovaný popis bude uložený v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.

1.4 Postup aktualizácie aplikačného programového vybavenia ITMS2014+

Vzhľadom na zložitosť postupov aktualizácie aplikačného programového vybavenia ITMS2014+ sa pracovný postup aktualizácie riadi samostatnými dokumentmi vytvorenými pre jednotlivé verzie aplikačného programového vybavenia ITMS2014+. Oznámenie o uvoľnení pre každú aktualizáciu je zverejnené v projektovej kancelárii ITMS2014+ pričom je dostupné zamestnancom Odboru riadenia IT projektov z Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu. Odbor ITMS zodpovedá za súlad systému ITMS2014+ s legislatívou a platnými metodikami.

Oznámenia o uvoľnení budú uložené v elektronickej projektovej kancelárii prevádzkovej Poskytovateľom so zriadeným prístupom pre Objednávateľa.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 5

Zoznam oprávnených osôb

Zoznam oprávnených zamestnancov Poskytovateľa pre zabezpečenie podpory prevádzky ITMS2014+:

MENO	PRIEZVISKO	E-MAIL
Expert 1	Samuel Ozan	samuel.ozan@atos.net
Expert 2	Mário Jurčovič	mario.jurcovic@atos.net
Expert 3	Andrej Rábara	andrej.rabara@atos.net
Expert 4	Vladimír Ježek	vladimir.jezek@atos.net
Iní zamestnanci Poskytovateľa spĺňajúci požiadavky na expertov.		

Zoznam zamestnancov Objednávateľa oprávnených odsúhlasovať výkazy prác:

MENO	PRIEZVISKO	E-MAIL
Andrea	Farkašová	andrea.farkasova@datacentrum.sk

Zmluvné strany sú povinné predložiť zoznam osôb druhej zmluvnej strane do 15 dní od účinnosti zmluvy. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určené oprávnené osoby uvedené v tejto prílohe. Zmena je účinná odo dňa jej písomného oznámenia druhej zmluvnej strane.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 6

Vzorový formulár výkazu prác pre zabezpečenie prevádzky

Mesačný výkaz prác za služby poskytnuté na základe Zmluvy o zabezpečení prevádzky IS ITMS2014+ za mesiac					
Meno zamestnanca:					
Pracovná pozícia:					
Por.č.	Dátum/ čas činnosti	Popis činnosti	Počet odpracovaných hodín	Cena za hodinu prác	Spolu cena
Spolu za mesiac bez DPH :					
Spolu za mesiac s DPH :					
Zodpovedný zástupca Poskytovateľa (meno a podpis) :					
Zodpovedný zástupca Objednávateľa (podpis) :					
V Bratislave dňa:					

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum

Príloha č. 7

Pracovné podmienky zamestnancov Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa

Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať Nariadenie vlády SR č. 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisku a rovnako aj všetky nariadenia vlády a zákony, na ktoré sa toto nariadenie odvoláva a aj nariadenia vlády a zákony týkajúce sa pracovných podmienok pre zamestnancov Poskytovateľa, ktoré nie sú spomenuté v predchádzajúcich právnych dokumentoch.

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

.....
Ing. Mojmír Kollár,
riaditeľ DataCentrum