

# Zmluva o poskytovaní služieb údržby a rozvoja informačného systému Fabasoft

evidenčné číslo Objednávateľa: 09081/2023/OLP/RP-6  
evidenčné číslo Poskytovateľa:

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a v súlade s ustanovením § 56 a § 108 a nasl. 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**“) /ďalej pre účely tejto zmluvy len „**Zmluva**“/

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

### 1.1. Objednávateľ

Názov: Dopravný úrad  
Sídlo: Letisko M. R. Štefánika, 823 05 Bratislava  
Zastúpený: Pavol Hudák MSc, predseda  
IČO: 42 355 826  
IČ DPH: nie je platcom DPH  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
IBAN: SK 75 8180 0000 0070 0049 9595  
Právna forma: rozpočtová organizácia zriadená zákonom č. 402/2013 Z.z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov  
(ďalej aj „**Objednávateľ**“ alebo „**verejný obstarávateľ**“)

### 1.2. Poskytovateľ (poskytovateľ služby)

Obchodné meno: Asseco Central Europe, a. s.  
Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava  
IČO: 35 760 419  
v zastúpení: RNDr. Jozef Klein – predseda predstavenstva  
Branislav Tkáčik - člen predstavenstva  
právna forma: obchodná spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka 2024/B  
DIČ: 2020254159  
IČ DPH: SK7020000691  
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.

IBAN: SK49 0900 0000 0001 7152 4706

Poskytovateľ: je – nie je platcom DPH

(ďalej aj „**Poskytovateľ**“ alebo „úspešný uchádzač“)

(ďalej spoločne aj „**zmluvné strany**“ alebo jednotlivo „**zmluvná strana**“)

## 2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať spôsobom uvedeným v tejto Zmluve a v Prílohe č. 1 „Opis predmetu zákazky“ k tejto Zmluve Objednávateľovi služby spojené s prevádzkou existujúceho informačného systému Fabasoft (ďalej len „**IS Fabasoft**“).
- 2.2 V rámci plnenia tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované najmä služby systémovej a aplikačnej podpory IS Fabasoft. Objednávateľ sa zaväzuje vykonávať systémovú a aplikačnú podporu, v prípade splnenia podmienok uvedených v tejto Zmluve podľa ustanovení tejto Zmluvy, prevziať a zaplatiť odplatu Poskytovateľovi podľa ustanovení tejto Zmluvy (ďalej ako „**Predmet zmluvy**“ alebo aj ako „**predmet zákazky**“).

## 3. VYSVETLENIE POJMOV

- 3.1. **Informačný systém Fabasoft** (IS Fabasoft) – je počítačový systém, automatizovaný informačný systém na správu registratúry, ktorý slúži na ukladanie, vyhľadávanie a poskytovanie elektronických dokumentov. IS Fabasoft pozostáva z technických a programových prostriedkov na zabezpečovanie zhromažďovania, prenosu, ukladania, výberu, distribúcie a prezentácie informácií a elektronických dokumentov pre potrebu rozhodovania alebo vybavovania inej agendy Objednávateľa tak, aby všetci zamestnanci Objednávateľa mohli vykonávať svoje funkcie vo všetkých zložkách organizačnej štruktúry. Funkcionalita IS Fabasoft je vybudovaná na licenciách Fabasoft eGov-Suite. Tento informačný systém vykazuje zhodu s požiadavkami výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov.
- 3.2. Služba **Hot-Line** znamená poskytovanie konzultácií a poradenskej činnosti pri riešení požiadaviek formou telefonickej/emailovej podpory Objednávateľovi pri využívaní IS Fabasoft, t.j. poskytovanie doplňujúcich/vysvetľujúcich informácií, potrebných pri práci s IS Fabasoft.
- 3.3. Službou **Držanie pohotovosti** sa rozumie pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických, normálnych a nízkych incidentoch IS Fabasoft v stanovenom čase – reakčnej dobe v bežnej prevádzke.
- 3.4. Služba **Servisný zásah** znamená činnosť Poskytovateľa podľa bodu 4.3. tejto Zmluvy.
- 3.5. Pod pojmom **Požiadavka** sa rozumie servisná požiadavka, požiadavka na zmenu resp. incident.
- 3.6 Pod pojmom **ServiceDesk** sa rozumie personálne, technicky a technologicky jednotný kontaktný bod slúžiaci na účely uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy „Opis predmetu zákazky“.

- 3.7 Bežná prevádzka znamená čas od 7.30 hod. do 15.30 hod. v pracovné dni. Reakčná doba začne plynúť a plynie iba počas bežnej prevádzky.

#### 4. ROZSAH SLUŽIEB

- 4.1. Služba hotline a projektová podpora zahŕňa činnosti uvedené v oddiele A Prílohy č. 1 k tejto Zmluve „Opis predmetu zákazky“. Služba **Hot-Line** je poskytovaná v pracovných dňoch neobmedzene od **7.30 hod. do 15.30 hod.** na telefónnych číslach: +421 903 410 104 emailovej adrese: faba.podpora@assecce.com. V prípade, že požiadavku Objednávateľa nie je možné, alebo vhodné riešiť telefonickou alebo emailovou konzultáciou, dôjde zo strany Poskytovateľa k bezodkladnému návrhu iného spôsobu riešenia tejto požiadavky. Služba bude poskytovaná počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.2. Služba **Držanie pohotovosti** je poskytovaná v bežnej prevádzke, pracovných dňoch od **7:30 hod. do 15:30 hod.** V prípade nahlásenia výskytu kritických, normálnych alebo nízkych incidentov IS Fabasoft je Poskytovateľ povinný poskytnúť riešenie v reakčnej dobe uvedenej v oddiele B písm. c) Prílohy č. 1 k tejto Zmluve „Opis predmetu zákazky“.
- 4.2.1. Posúdenie incidentu za kritický, normálny alebo nízky je v kompetencii Objednávateľa.
- 4.2.2. Služba bude poskytovaná počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.2.3. Aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením incidentu sa rozumie aj zníženie úrovne incidentu, t. j. z kritického na nižšiu úroveň; toto však nezabavuje Poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť incident v lehote určenej podľa zníženej úrovne incidentu.
- 4.3. V rámci služieb **Servisný zásah** sú zahrnuté činnosti Poskytovateľa uvedené v oddiele B Prílohy č. 1 k tejto Zmluve „Opis predmetu zákazky“. V rámci uvedených služieb sú zahrnuté služby Poskytovateľa pri odstraňovaní incidentov v rámci IS Fabasoft Objednávateľa v rozsahu maximálne **16 človekohodín mesačne**. Nevyužitá hodiny v mesiaci sa prenášajú do nasledujúcich mesiacov počas trvania tohto zmluvného vzťahu a je ich možné využiť na rozvoj IS Fabasoft na účely jeho úpravy na podmienky Objednávateľa a na servisné zásahy v nasledujúcich mesiacoch. Služba bude poskytovaná počas celej doby účinnosti tejto zmluvy. Do maximálneho rozsahu 16 človekohodín mesačne sa nebudú započítavať človekohodiny, ktoré boli vynaložené Poskytovateľom na odstraňovanie incidentov IS Fabasoft, ak Objednávateľ preukáže, že incident nebol spôsobený Objednávateľom alebo treťou osobou. Do Servisných zásahov sa započítavajú človekohodiny, ktoré boli vynaložené Poskytovateľom na pravidelný monitoring a profylaktiku informačného systému v rozsahu 2 človekohodiny mesačne. Servisnou požiadavkou Objednávateľa sa rozumie požiadavka na vykonanie zmeny, napr. zmena organizačnej štruktúry, zmena organizačného zaradenia zamestnanca, a s tým súvisiaci presun agendy, deaktivácia zamestnanca a presun agendy určeného zamestnanca, zničenie spisov bez znaku hodnoty a po skončení vyradovacieho konania v súlade s výnosom Ministerstva vnútra SR č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov.

4.3.1. Objednávateľ je povinný incidenty, požiadavky na zmenu a servisné požiadavky nahlasovať písomne na e-mailovú adresu [fabo.podpora@asseco-ce.com](mailto:fabo.podpora@asseco-ce.com), prípadne uvedené priamo zapisovať do aplikácie, ak to Poskytovateľ umožňuje.

4.4. **Zmenové požiadavky ad hoc** predstavujú požiadavky Objednávateľa, ktorých obsahom sú :

- uskutočňovanie zmeny t. j. rozvoja, úpravy informačného systému, s výnimkou využitia prenesených hodín na rozvoj IS Fabasoft
- integrácia na IS tretích strán (s výnimkou udržiavania funkčnosti existujúcich integrácií),
- prechod na vyššiu verziu platformy Fabasoft (s výnimkou zabezpečenia jeho neustáleho zosúladenia s priamo vykonateľnými právne záväznými predpismi Európskej únie a platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a príslušnej ročnej aktualizácie)
- iné požiadavky nesúvisiace s udržovaním IS Fabasoft.

4.5. Zmenové požiadavky ad hoc sa využívajú prostredníctvom jednotlivých objednávok voči Poskytovateľovi.

4.6. Služby uvedené v tejto Zmluve môžu v mene Objednávateľa využívať len oprávnené osoby Objednávateľa.

## 5. SÚČINNOSŤ

5.1. Objednávateľ sa zaväzuje bezodkladne poskytnúť Poskytovateľovi pre riadne plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo na jej základe bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že

5.1.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek podľa tejto Zmluvy,

5.1.2. zabezpečí zálohovanie a obnovu IS Fabasoft,

5.1.3. zabezpečí prístup Poskytovateľa pre nasadzovanie záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Objednávateľa.

5.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi včas poskytne súčinnosť na plnenie jeho práv a povinností uvedených v tejto Zmluve alebo v súvislosti s ňou.

5.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok podľa tejto Zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený, pretože mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť. Lehoty pre plnenia/činnosti Poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

5.4. Poskytovateľ je vždy povinný vyzvať Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa tejto Zmluvy.

## 6. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

6.1. Predmet zmluvy uvedený v článku 2 tejto Zmluvy bude protokolárne preberaný oprávnenými zamestnancami Objednávateľa uvedenými v bode 6.3. tejto Zmluvy na základe mesačných výkazov prác vyhotovených Poskytovateľom, podpísaných, resp.

elektronicky schválených (e-mailom) oprávnenými zamestnancami/osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa uvedenými v bode 6.3 tejto Zmluvy. Mesačný výkaz prác zasiela poskytovateľ na emailové adresy zamestnancov Objednávateľa uvedené v bode 6.3. tejto Zmluvy vždy najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac.

- 6.2. Na predmet zmluvy podľa článku 2 tejto Zmluvy, prevzatý Objednávateľom, je Poskytovateľ povinný vystaviť faktúru najneskôr do 14 dní odo dňa dátumu poskytnutia Predmetu zmluvy v súlade s odovzdávajúco-preberacím protokolom.
- 6.3. Za Poskytovateľa osobou oprávnenou na odovzdanie Predmetu zmluvy je:  
titul, meno, priezvisko:  
email:  
tel. kontakt:

Za Objednávateľa osobou oprávnenou na prevzatie Predmetu zmluvy je:  
titul, meno, priezvisko:  
email:  
tel. kontakt:

Za Objednávateľa osobou oprávnenou na prevzatie Predmetu zmluvy je:  
titul, meno, priezvisko:  
email:  
tel. kontakt:

- 6.4. Akúkoľvek zmenu osôb Objednávateľa a Poskytovateľa oprávnených na prevzatie a odovzdanie Predmetu zmluvy, uvedených v bode 6.3. tejto Zmluvy, si zmluvné strany oznámia písomne (postačuje aj formou emailu, ktorý bude potvrdený zo strany druhej zmluvnej strany alebo jej oprávnených osôb uvedených v tejto Zmluve) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní pred odovzdaným a prevzatím Predmetu Zmluvy.

## 7. CENA

- 7.1. Cena za poskytovanie Predmetu zmluvy, podľa článku 2 tejto Zmluvy a v súlade s Prílohami tejto Zmluvy, je dohodnutá paušálnou sumou za jeden mesiac, a to nasledovne:

7.1.1. Cena bez DPH	1100, € za mesiac
7.1.2. Sadzba DPH (20%)	220,- € za mesiac
7.1.3. Cena s DPH	1320,- € za mesiac

(slovom: tisícristodvadsať eur)

Celková cena za poskytovanie Predmetu zmluvy, podľa článku 2 tejto Zmluvy a v súlade s Prílohami tejto Zmluvy, je dohodnutá za obdobie 4 rokov (48 mesiacov):

7.1.4. Cena bez DPH	52.800,- € za 4 roky
7.1.5. Sadzba DPH (20%)	10.560,- € za 4 roky

7.1.6. Cena s DPH

63.360,- € za 4 roky

(slovom: šesťdesiattritisícristošesťdesiat eur)

- 7.2. Cena za ad hoc služby, podľa článkov 4.4 a 4.5 tejto Zmluvy a v súlade s Prílohami tejto Zmluvy, je dohodnutá v rozsahu 250 človekohodín po 68 € bez DPH za 1 človekohodinu, spolu maximálne do výšky 17 000,- € (slovom: sedemnásttisíc eur) bez DPH, t.j. do výšky 20 400,- € (slovom: dvadsaťtisícštyristo eur) s DPH za 4 roky.

## 8. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cena za poskytnutie služieb podľa článku 2 tejto Zmluvy a v súlade s Prílohou č. 2 „Návrh na plnenie kritérií“ tejto Zmluvy bude hradená ako mesačný poplatok na základe faktúry – daňového dokladu vystaveného Poskytovateľom. Dňom poskytnutia služby je posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. V prípade, ak nebude služba poskytovaná po celý mesiac, resp. nebude poskytovaná po celý mesiac riadne v súlade s touto Zmluvou, vypočíta sa cena za príslušný kalendárny mesiac ako pomerná cena za dni poskytovania služby, resp. riadneho poskytovania služby (cena za mesiac delená počtom dní daného kalendárneho mesiaca krát počet dní poskytovania služby v príslušnom mesiaci).
- 8.2. Všetky náklady spojené s výkonom služieb (dopravné náklady, cestovné náhrady a pod.) sú zahrnuté v cene služieb.
- 8.3. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 8.4. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 8.5. Objednávateľ je oprávnený Poskytovateľovi vrátiť bez zaplata faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto Zmluvy v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia Poskytovateľom, pričom vo vrátenej faktúre musí uviesť dôvod jej vrátenia. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry končí plynutie pôvodnej lehoty splatnosti. Celá nová lehota splatnosti plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo nanovo vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.

## 9. ZÁRUKA

- 9.1. Poskytovateľ poskytuje záruku na Predmet zmluvy 12 mesiacov odo dňa jeho protokolárneho odovzdania Objednávateľovi a zaväzuje sa zabezpečiť všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Zmluve IS Fabasoft mal požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS Fabasoft je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie Objednávateľa v čase podpisu tejto Zmluvy, resp. jeho zmena písomne (postačuje aj formou e-mailu) odsúhlasená Poskytovateľom.
- 9.2. Obmedzenie záruky:



- 9.2.1. Záruka na funkcionálnosť dodaného IS Fabasoft sa vzťahuje na predmet Zmluvy špecifikovaný v článku 2 tejto Zmluvy.
- 9.2.2. Poskytovateľ nezodpovedá za problémy, nedostatky, poruchy alebo incidenty vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom IS Fabasoft spôsobených neodborným zásahom Objednávateľa alebo tretích strán.
- 9.3. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu Objednávateľa alebo tretích strán do predmetu zmluvy.

## 11. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

### 10.1. Povinnosti Poskytovateľa:

- 10.1.1. Zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Poskytovateľom od Objednávateľa na základe alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou vyslovene označené za dôverné. Tieto dôverné informácie a obchodné tajomstvá môžu byť zo strany Poskytovateľa použité výhradne na účely plnenia Predmetu zmluvy, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením a aby sa o nich nedozvedeli tretie strany. Na účely tejto Zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje.
- 10.1.2. Je povinný zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so Zmluvou.
- 10.1.3. Telefonicky, resp. písomne (postačuje formou emailu) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa Predmetu zmluvy.
- 10.1.4. Plniť jednotlivé časti Predmetu zmluvy v termínoch dohodnutých v tejto Zmluve a v prípade, ak termíny nie sú uvedené v tejto Zmluve, tak v termínoch dohodnutých medzi zmluvnými stranami.
- 10.1.5. Poskytovateľ môže poveriť tretiu stranu plnením Predmetu zmluvy, avšak zodpovedá za plnenie Predmetu zmluvy v plnom rozsahu, tak akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov záruk a zodpovedností treťou stranou.
- 10.1.6. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré negatívne vplyvajú alebo by mohli negatívne vplyvať na Predmet zmluvy.
- 10.1.7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre riadne a včasné poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.

## 10.2. Povinnosti Objednávateľa:

- 10.2.1. Zabezpečiť vstup zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov Objednávateľa, a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca Objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku tohto a ani ostatných systémov Objednávateľa a v nevyhnutnom rozsahu tiež prístup k informačnému systému Objednávateľa.
- 10.2.2. Zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na Predmet zmluvy a IS Fabasoft.
- 10.2.3. Zabezpečiť primeranú ochranu autorských práv a licenčných práv na poskytnuté plnenie v zmysle Zmluvy.
- 10.2.4. Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod., týkajúce sa Predmetu zmluvy, odovzdávať písomnou formou, postačuje formou e-mailu Poskytovateľovi.
- 10.2.5. Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (odborníkov vyškolených na IS Fabasoft), ktorá je nevyhnutná pre zabezpečenie plnenia Predmetu zmluvy v dohodnutom mieste plnenia.
- 10.2.6. Na základe žiadosti Poskytovateľa Objednávateľ zabezpečí pre Poskytovateľa vzdialený prístup k IS (informačným systémom), ktoré sú potrebné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy a ku všetkým serverom, na ktorých sú tieto IS prevádzkované. Pravidlá vzdialeného prístupu sú definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 10.2.7. V prípade, ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľom požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie incidentu sa prerušuje.

## **11. SUBDODÁVATELIA, REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA A KVALIFIKOVANÍ ŠPECIALISTI**

- 11.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť plnenie Predmetu zmluvy podľa tejto Zmluvy prostredníctvom konkrétnych kvalifikovaných špecialistov vyškolených na IS Fabasoft. Zoznam kvalifikovaných špecialistov podľa predchádzajúcej vety, ktorí sa budú podieľať na plnení Zmluvy, sa zaväzuje Poskytovateľ Objednávateľovi predložiť pri podpise tejto Zmluvy - oprávneným osobám Objednávateľa uvedeným v ustanovení 14.2 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zoznam kvalifikovaných špecialistov aktualizovať. Aktuálny zoznam kvalifikovaných špecialistov zašle Poskytovateľ Objednávateľovi - oprávneným osobám Objednávateľa uvedeným v ustanovení 14.2 tejto Zmluvy elektronicky bezodkladne.
- 11.2. V prípade, ak niektorý z kvalifikovaných špecialistov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia kvalifikovaného špecialistu alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje kvalifikovanému špecialistovi riadne vykonávať plnenie Zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa.



- 11.3. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za realizáciu Predmetu zmluvy bez ohľadu na to, či Predmet zmluvy realizoval sám, alebo prostredníctvom tretích osôb – subdodávateľov.
- 11.4. Poskytovateľ nemá právo previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky, ktoré mu vznikli voči Objednávateľovi podľa alebo na základe tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 11.5. V prípade, ak Poskytovateľ alebo jeho subdodávateľ majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, táto povinnosť musí byť splnená pred podpisom tejto Zmluvy. Poskytovateľ a jeho subdodávateľ musia v tomto prípade spĺňať podmienku zápisu počas celého trvania tejto Zmluvy.
- 11.6. Objednávateľ môže v súlade s ustanovením § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ nebol v čase uzavretia tejto Zmluvy zapísaný v registri alebo ak bol vymazaný z registra partnerov verejného sektora, v prípade, ak zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov takýto zápis predpokladá.

## **12. BEZPEČNOSTNÁ POLITIKA A OCHRANA INFORMÁCIÍ**

- 12.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to najmä v nadväznosti na všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa informačnej bezpečnosti, v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie GDPR“), s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj v súlade s podmienkami tejto Zmluvy a s pravidlami stanovenými vo všeobecne záväzných právnych predpisoch týkajúcich sa informačnej bezpečnosti a súvisiacich interných predpisoch Objednávateľa, s ktorými Poskytovateľ preukázateľne oboznámi zamestnanci/osoby uvedené v ustanovení 14.2 tejto Zmluvy; za dodržiavanie týchto predpisov Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich.
- 12.2. Poskytovateľ aj Objednávateľ sa zaväzujú plniť právne požiadavky a povinnosti v súlade s nariadením GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **13. ZMLUVNÉ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY**

- 13.1. V prípade, ak Poskytovateľ nezačne riešiť incidenty alebo ich nevyrieši v reakčnej dobe uvedenej v oddiele B písm. c) Prílohy č. 1 tejto Zmluvy „Opis predmetu zákazky“, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
  - 13.1.1. pri kritickom incidente vo výške 300,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej štvrtiny ročnej sadzby v zmysle

článku 7. Zmluvy, za jeden kalendárny mesiac,

13.1.2. pri normálnom incidente vo výške 150,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej štvrtiny ročnej sadzby v zmysle článku 7. Zmluvy, za jeden kalendárny mesiac,

13.1.3. pri nízkom incidente vo výške 50,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej štvrtiny ročnej sadzby v zmysle článku 7. Zmluvy za jeden kalendárny mesiac.

13.2. Pri akomkoľvek inom porušení tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 50,- € za každý, aj začatý deň tohto porušenia, najviac však do výšky jednej štvrtiny ročnej sadzby v zmysle článku 7. Zmluvy, za jeden kalendárny mesiac.

13.3. Ak niektorá zo zmluvných strán poruší svoju povinnosť, vyplývajúcu jej z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú, okrem prípadu, ak by preukázala, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

13.4. Zmluvné strany sa dohodli, že celková výška zmluvných pokút podľa tejto Zmluvy v jednom kalendárnom mesiaci nepresiahne 500 EUR (slovom: päťsto eur).

13.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi porušením povinnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy najviac do výšky 50% zo sumy uhradenej Objednávateľom podľa tejto zmluvy Poskytovateľovi.

#### **14. OSTATNÉ DOJEDNANIA**

14.1 Za Poskytovateľa je splnomocnená osoba na rokovanie vo veci plnenia tejto Zmluvy:  
, resp. ním poverená osoba.

14.2 Za Objednávateľa je splnomocnený k rokovaniu vo veci plnenia tejto Zmluvy, a to spoločne, aj každý osobitne:

14.3 Zmenu osôb uvedených v bodoch 14.1 a 14.2 Zmluvy je možné vykonať písomným oznámením príslušnej zmluvnej strany doručeným druhej zmluvnej strane (postačuje aj formou e-mailu, ak je druhou zmluvnou stranou – oprávnenými osobami v tejto Zmluve, jeho prijatie potvrdené), a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní v prípade plánovanej zmeny.

14.4 Miestom plnenia Predmetu zmluvy je sídlo Objednávateľa uvedené v tejto Zmluve.

#### **15. TRVANIE ZMLUVY**

15.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania celkovej ceny za predmet Zmluvy uvedenej v článku 7 tejto Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

15.2. Táto Zmluva zaniká:

- a) písomnou dohodou podpísanou obidvomi zmluvnými stranami,
- b) písomnou výpoveďou,
- c) odstúpením od Zmluvy.

- 15.3. Zmluvu možno vypovedať len písomne, aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 (tri) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej doby Zmluva zaniká. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplataenie ceny, resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté Objednávateľom do uplynutia výpovednej doby.
- 15.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ i napriek písomnému upozorneniu Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie, je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Zmluvy.
- 15.5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ opakovane nedodrží lehoty uvedené v Prílohe č. 1 „Opis predmetu zákazky“ tejto Zmluvy, ako aj v ustanoveniach tejto Zmluvy.
- 15.6. Objednávateľ aj Poskytovateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od Zmluvy, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, t. j. podmienkou odstúpenia od Zmluvy je, že v primeranej lehote určenej druhou zmluvnou stranou povinná zmluvná strana svoju povinnosť nesplnila.
- 15.7. Odstúpením od Zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne poskytnuté a prevzaté.
- 15.8. Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane, týmto dňom Zmluva zaniká.

## 16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť 01.09.2023, za predpokladu jej predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky (ďalej len „CRZ“). Táto Zmluva sa povinne zverejňuje podľa ustanovenia § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na ustanovenie § 1 a § 6 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Za povinné zverejnenie Zmluvy zodpovedá Objednávateľ, ktorý bezodkladne, najneskôr však do 2 pracovných dní od zverejnenia Zmluvy v CRZ, informuje Poskytovateľa o tejto skutočnosti (postačuje aj formou emailu). Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto Zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 16.2. Neaktuálnosť alebo neplatnosť niektorého ustanovenia tejto Zmluvy nemá vplyv na platnosť celej Zmluvy. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie, čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 16.3. V prípade rozporov sa zmluvné strany zaväzujú pokúsiť sa riešiť spor spoločným rokovaním. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani

vzájomnými rokovaniaми zmluvných strán, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.

- 16.4. Ustanovenia tejto Zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve, podpísaných zmluvnými stranami.
- 16.5. Pokiaľ sa v tejto Zmluve hovorí o doručení, potom platí, že zásielka sa považuje za doručení, ak ju adresát prevzal, ale tiež v prípade, ak ju neprevzal, hoci bola zaslaná na adresu uvedenú v tejto Zmluve, resp. na inú poslednú známu adresu, ktorú druhá zmluvná strana písomne oznámila odosielateľovi ako novú kontaktnú adresu. V prípade neprevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručení dňom, keď sa vrátila odosielateľovi ako nedoručená, resp. nedoručiteľná.
- 16.6. Zmluva sa vyhotovuje v piatich rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu, pričom Objednávateľ prijme tri rovnopisy a Poskytovateľ prijme dva rovnopisy.
- 16.7. Zmluvné stany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpisujú.
- 16.8 V prípade rozporu ustanovení Zmluvy a ustanovení príloh Zmluvy, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.

PRÍLOHY k tejto Zmluve, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2 – Návrh na plnenie kritérií

Príloha č. 3 – Pravidlá vzdialeného prístupu k IS pre Poskytovateľa

Príloha č. 4 – Zoznam kvalifikovaných špecialistov Poskytovateľa

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

v. r.

v. r.

-----  
**Pavol Hudák MSc**  
**predseda Dopravného úradu**

.....  
**RNDr. Jozef Klein**  
**predseda predstavenstva**  
**Asseco Central Europe, a. s.**

v. r.

.....  
**Branislav Tkáčik**  
**člen predstavenstva**  
**Asseco Central Europe, a. s.**

## **Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky**

Predmetom zákazky je poskytovanie a zabezpečovanie služieb spojených s prevádzkou a aktualizáciou existujúceho informačného systému elektronického spracovania dokumentov a administratívnych procesov na SW platforme Fabasoft eGov Suite (ďalej aj ako „**IS Fabasoft**“) s cieľom zabezpečiť dostupnosť, funkčnosť a udržateľnosť IS Fabasoft prevádzkovaného v Dopravnom úrade vrátane existujúcich integračných prístupov do informačných systémov, ktoré úrad využíva.

Pod pojmom aktualizácia IS sa rozumie poskytovanie takej verzie IS Fabasoft, ktorá v aktuálnom časovom úseku zabezpečuje všetky potrebné funkcionality elektronického spracovania dokumentov Dopravného úradu vzhľadom na aktuálne poskytované elektronické systémy Slovenskej republiky.

(Poznámka: ďalej v texte pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa pod pojmom „verejný obstarávateľ“ myslí aj „Objednávateľ“ a pod pojmom „úspešný uchádzač“ aj „Poskytovateľ“):

### **Verejný obstarávateľ požaduje vykonávanie systémovej a aplikačnej podpory IS Fabasoft.**

Systémová a aplikačná podpora IS Fabasoft musí v sebe zahŕňať služby štandardnej servisnej podpory predmetného IS, poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Fabasoft, konsolidáciu databázových tabuliek pri update resp. pri zmene štandardnej SQL databázy objednávateľa, diagnostiku väd, opravy a údržbu IS Fabasoft, zabezpečovanie neustálej aktualizácie a zosúladenie IS Fabasoft s požiadavkami priamo vykonateľných právne záväzných aktov Európskej únie a všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky zo strany Poskytovateľa ku dňu ich účinnosti, ako aj poskytovanie poradenskej činnosti súvisiacej s predmetom zákazky.

Poskytovateľ bude vykonávať systémovú a aplikačnú podporu prostredníctvom služieb:

- a) hotline a projektová podpora,**
- b) servisný zásah,**
- c) zmenová požiadavka ad hoc**

**Služby a) hotline a projektová podpora a b) servisný zásah budú poskytované Objednávateľovi v rámci mesačného poplatku (paušálu) a čerpané z rozsahu maximálne 16 človekohodín mesačne.**

Pre efektívne riešenie požiadaviek Objednávateľa Poskytovateľ zriadi a bude prevádzkovať personálne, technicky a technologicky jednotný kontaktný bod (ďalej aj ako „**ServiceDesk**“)

Služby ServiceDesku budú poskytované ako držanie pohotovosti v pracovných dňoch, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna v čase od 07:30 hod. do 15:30 hod..

### **A) Služba hotline a projektová podpora**

Služba Hotline a projektová podpora obsahujú tieto činnosti:

- a) prevádzku, riadenie a poskytovanie služieb ServiceDesk,
- b) zber a vedenie evidencie nahlásených požiadaviek Objednávateľom,

- c) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení,
- d) prevádzku hotline strediska s hotline podporou, ktorá bude v rámci komunikačných kanálov (telefón a email) poskytovať rýchlu a efektívnu komunikáciu pri riešení požiadaviek Objednávateľa,
- e) identifikácia a klasifikácia požiadaviek Objednávateľa,
- f) poskytovanie konzultácií a poradenskej činnosti pri riešení požiadaviek Objednávateľa,
- g) poskytovanie mailového hotline Objednávateľovi vyškoleným zamestnancom Poskytovateľa,
- h) projektové riadenie činností pri poskytovaní služieb predmetu zákazky,
- i) riešenie eskalácií – viacstupňové riešenie požiadaviek od prvej najnižšej úrovne po najvyššiu úroveň riešenú kvalifikovaným špecialistom Poskytovateľa vyškoleným na IS Fabasoft
- j) poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.

V rámci projektovej podpory zabezpečuje Poskytovateľ prevádzku a inštaláciu aktualizácií a patchov štandardného systémového softvéru a SQL databázy spĺňajúcu funkčné požiadavky IS Fabasoft.

#### **A.1) Postup nahlasovania a riešenia požiadaviek v rámci hotline:**

- a) Objednávateľ nahlási požiadavku Poskytovateľovi elektronicky na emailovú adresu poskytovateľa uvedenú v Zmluve, prípadne ju priamo zapíše do aplikácie ServiceDesk, ak to Poskytovateľ umožňuje. Uskutočnenie takéto hlásenia bude vykonávať výhradne na to oprávnená osoba Objednávateľa. Všetky prijaté hlásenia požiadaviek zaslané Poskytovateľovi spôsobmi uvedenými vyššie Poskytovateľ zaeviduje v ServiceDesku, ktorý vygeneruje identifikačné číslo požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky;
- b) požiadavka musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaná Objednávateľom a musí obsahovať minimálne tieto údaje:
  1. dátum a čas vzniku/zapísania/nahlásenia požiadavky, číslo požiadavky, meno a priezvisko oprávnenej osoby Objednávateľa, ktorá požiadavku nahlásila, adresát - Objednávateľ, pre ktorého bude riešenie požiadavky vykonávané,
  2. podrobný popis požiadavky,
  3. printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (napr. číslo záznamu alebo spisu), ak je to možné vytvoriť používateľom,
  4. typ prostredia (prevádzkové, testovacie), ak je to možné definovať používateľom,
  5. meno používateľa, u ktorého nastala taká okolnosť, aby bola hlásená požiadavka, ak je to možné definovať;
- c) Poskytovateľ je povinný v čase bežnej prevádzky na každú požiadavku preukázateľne reagovať vykonávaním záznamov k požiadavkám v ServiceDesk počas prvotnej odozvy, ktorá trvá najviac 0,5 hodiny do vykonania prvého záznamu Poskytovateľa v ServiceDesk k požiadavke, počas ktorej Poskytovateľ preskúmava požiadavku, najmä odsúhlasenie alebo preklasifikáciu nahlásenej požiadavky;
- d) na základe preskúmania nahlásenej požiadavky Poskytovateľ v ServiceDesk:



1. odsúhlasí alebo preklasifikuje požiadavku po vzájomnej dohode s Objednávateľom,
  2. pri požiadavke klasifikovanej ako incident predloží Poskytovateľ návrh kategórie priority incidentu ako kritický/normálny/nízky, pri nesúhlasnom stanovisku Objednávateľa s návrhom Poskytovateľa predloží Poskytovateľ návrh na zmenu kategórie priority incidentu, ktorý po vzájomnej dohode Objednávateľa s Poskytovateľom zaeviduje v ServiceDesk;
- e) na základe pridelenej klasifikácie požiadavky a pri incidente kategórie priority incidentu, Poskytovateľ zabezpečí proces navrhovania činností pri riešení požiadavky, pričom vykoná analýzu - preskúmanie a diagnostiku požiadavky, ktorej výstupom bude:
1. hĺbková analýza požiadavky,
  2. návrh riešenia s analýzou dopadov a kvalifikovaný odhad termínu vyriešenia požiadavky,
  3. návrh náhradného riešenia požiadavky s analýzou dopadov a kvalifikovaný odhad termínu jej vyriešenia,
  4. návrh konečného riešenia požiadavky a kvalifikovaný odhad termínu jej vyriešenia a ukončenia,
  5. definovanie predpokladaného rozsahu požadovanej súčinnosti zo strany Objednávateľa;
- f) vyriešenie požiadavky trvalým alebo dočasným riešením:
1. trvalé vyriešenie, resp. náhradné riešenie požiadavky,
  2. pri incidentoch obnova, resp. dočasná obnova prevádzky IS Fabasoft s vykonaním funkčného testu alebo funkčných testov,
  3. pri vyriešení požiadavky dočasným riešením sa do ServiceDesk uvedie, že vyriešenie je dočasné a Poskytovateľ zabezpečuje činnosti pre trvalé vyriešenie požiadavky;
- g) uzavretie riešenia požiadavky bude realizované:
1. akceptáciou Objednávateľa,
  2. zápisom o ukončení riešenia požiadavky v ServiceDesk Poskytovateľom.

## **B) Servisný zásah**

Služba Servisný zásah bude v sebe zahŕňať činnosti Poskytovateľa smerujúce k riešeniu požiadaviek Objednávateľa v maximálnom rozsahu 16 človekohodín mesačne.

Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom, klasifikuje a rieši každú požiadavku Objednávateľa, pričom tieto požiadavky budú klasifikované ako:

- a) **servisná požiadavka**
- b) **požiadavka na zmenu**
- c) **incident.**

- a) **Servisnou požiadavkou** sa rozumie požiadavka Objednávateľa na vykonanie zmeny v informačnom systéme nadväzujúcej najmä na zmeny organizačnej štruktúry, zmeny organizačného zaradenia zamestnanca, a s tým súvisiaci presun agendy, deaktivácia zamestnanca a presun agendy určeného zamestnanca, zničenie spisov bez znaku hodnoty po skončení vyradovacieho konania v súlade s výnosom Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov. **Servisnú požiadavku je**

**zo strany Poskytovateľa potrebné vykonať najneskôr do jedného týždňa od jej zadania, pokiaľ to charakter požiadavky umožňuje**

- b) **Požiadavkou na zmenu sa rozumie najmä zosúladenie IS Fabasoft s priamo vykonateľnými právne záväznými predpismi Európskej únie a platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Požiadavku na zmenu je zo strany Poskytovateľa potrebné vykonať najneskôr do jedného týždňa od jej zadania, pokiaľ to charakter požiadavky umožňuje.**
- c) požiadavka, ktorá má vplyv na funkčnosť IS Fabasoft bude klasifikovaná ako **incident** a predstavuje stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii funkčnosti IS Fabasoft. Tento stav musí byť odstránený trvalým alebo náhradným riešením. Podľa spôsobu ovplyvnenia funkčnosti IS Fabasoft bude incident kategorizovaný v troch úrovniach priorit (kritický/normálny/nízky) a ich riešenie Poskytovateľ zabezpečí v zmysle nasledujúcej tabuľky:

Kategória priority incidentu	Služba / Aktivita	Reakčná doba v bežnej prevádzke
Kritický	Prvotná odozva	0,5 hod.
	Reakčná doba po klasifikovaní požiadavky v ServiceDesk ako incident s kategóriou priority kritický	1 hod.
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod. (1 ČD)
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod. (5 ČD)
Normálny	Prvotná odozva	0,5 hod.
	Reakčná doba po klasifikovaní požiadavky v ServiceDesk ako incident s kategóriou priority normálny	2 hod.
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod. (2 ČD)
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod. (10 ČD)
Nízky	Prvotná odozva	0,5 hod.
	Reakčná doba po klasifikovaní požiadavky v ServiceDesk ako incident s kategóriou priority nízky	2 hod.
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	32 hod. (4 ČD)
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod. (20 ČD)

V prípade, že nahlásená požiadavka je klasifikovaná ako incident s kategóriou priority kritická, v dôsledku ktorého bolo spôsobené znemožnenie prevádzky alebo nefunkčnosť IS Fabasoft, je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s Objednávateľom, súbežne s riešením takéhoto incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie prevádzky automatizovaného IS Fabasoft tak, aby neboli narušené činnosti Objednávateľa.

V rámci služieb **Servisný zásah** budú zahrnuté požiadavky Objednávateľa v rámci IS Fabasoft v rozsahu maximálne **16 človekohodín mesačne**.

Do maximálneho rozsahu 16 človekohodín mesačne sa nebudú započítavať človekohodiny, ktoré boli vynaložené Poskytovateľom na odstraňovanie incidentov IS Fabasoft, ak Objednávateľ preukáže, že incident nebol spôsobený Objednávateľom alebo treťou osobou. Nevyužitie

človekohodiny v mesiaci sa prenášajú do nasledujúcich mesiacov v rámci trvania zmluvného vzťahu a je ich možné využiť na rozvoj IS Fabasoft na účely jeho úpravy na podmienky verejného obstarávateľa a na servisné zásahy v nasledujúcich mesiacoch formou požiadavky verejného obstarávateľa.

Pri riešení servisných požiadaviek bude Objednávateľ poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť v rámci aktivít:

- a) backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy IS Fabasoft,
- b) manažment dátového úložiska databázy,
- c) riešenie požiadaviek spôsobených komponentami inštalovanými na žiadosť Objednávateľa do IS Fabasoft alebo
- d) prevádzka informačno-komunikačnej infraštruktúry,
- e) užívateľská licencia pre servisné účely počas zmluvného vzťahu.

### **C) Zmenová požiadavka ad hoc**

Zmenové požiadavky ad hoc predstavujú požiadavky na zmenu, ktorých obsahom bude:

- uskutočnenie zmeny, t. j. rozvoja, úpravy informačného systému, s výnimkou využitia prenesených hodín na rozvoj IS Fabasoft zabezpečujúci jeho úpravu na podmienky verejného obstarávateľa,
- integrácia na IS tretích strán (s výnimkou udržiavania funkčnosti existujúcich integrácií),
- prechod platformy Fabasoft na vyššiu verziu (s výnimkou zabezpečenia jeho neustáleho zosúladenia s priamo vykonateľnými právne záväznými predpismi Európskej únie a platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a príslušnej ročnej aktualizácie).

**Predmetom obstarania a zmluvného vzťahu nie sú:**

- a) ostatné požiadavky, ktoré nie sú incidentom ani požiadavkou na zmenu a nie sú uvedené v opise predmetu obstarania alebo v zmluve s Poskytovateľom;
- b) dodávka hardware,
- c) dodávka štandardného systémového softvéru,
- d) prevádzka informačno-komunikačnej infraštruktúry,
- e) prevádzka serverovej infraštruktúry objednávateľa.

## Príloha č. 2 – Návrh na plnenie kritérií

Návrh na plnenie kritérií		
Názov uchádzača: Asseco Central Europe, a.s.		
Adresa uchádzača: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava, Slovenská republika		
IČO: 35760419	DIČ: 2020254159	DPH: SK7020000691
Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č.: 2024/B		
Štatutárni zástupcovia podľa dokladu o oprávnení podnikat': RNDr. Jozef Klein – predseda predstavenstva Ing. Branislav Tkáčik - člen predstavenstva		
Tel.č.:	Fax -	
E-mail:	Web: <a href="http://www.asseco-ce.com">www.asseco-ce.com</a>	
IBAN SK49 0900 0000 0001 7152 4706		

### **Príloha č. 3 – Pravidlá vzdialeného prístupu k IS pre Poskytovateľa**

#### **Pravidlá používania vzdialeného prístupu k IS pre Poskytovateľa**

Sprístupnenie technického vzdialeného prístupu slúži na vykonanie služieb technickej podpory na technických zariadeniach (serveroch) Dopravného úradu (ďalej len „DÚ“). Sprístupnenie umožňuje bezpečný vzdialený prístup zamestnanca/osoby oprávnenej v mene Poskytovateľa vstupovať do užívateľského rozhrania servera DÚ, pričom DÚ má plnú kontrolu nad operáciami vykonávanými touto osobou.

#### Pravidlá používania vzdialeného prístupu:

1. DÚ oznámi Poskytovateľovi požiadavku.
2. Po posúdení a vyhodnotení požiadavky Poskytovateľom tento emailom požiada prostredníctvom zamestnancov/osôb uvedených v bode 14.2 tejto Zmluvy správcu informačných systémov DÚ o vzdialený prístup.
3. Správca informačných systémov DÚ pošle emailom informáciu o sprístupnení vzdialeného prístupu, v ktorom bude uvedený čas vytvorenia vzdialeného prístupu.
4. Zamestnanec/osoba oprávnená v mene Poskytovateľa sa následne pripojí (ide o bezpečné pripojenie cez VPN prístup) k užívateľskému rozhraniu servera DÚ a vykoná potrebné operácie.
5. Správca informačných systémov DÚ má možnosť neustále sledovať úkony, ktoré Poskytovateľ vykonáva a má nad nimi plnú kontrolu. Vzdialený prístup môže taktiež kedykoľvek ukončiť. Poskytovateľ však v takomto prípade nenesie zodpovednosť za následky v dôsledku neukončených operácií prostredníctvom tohto vzdialeného prístupu.
6. Po vykonaní všetkých žiadaných a potrebných úkonov zamestnanec/osoba oprávnená v mene Poskytovateľa pripojenie k serveru uzavrie. Následne zašle email zamestnancom/osobám uvedených v bode 14.2 tejto Zmluvy s časovou informáciou o ukončení vzdialeného prístupu.
7. Poskytovateľ všetky použitia vzdialeného prístupu eviduje a zasiela ich 1x mesačne správcovi informačných systémov DÚ prostredníctvom zamestnancov/osôb uvedených v bode 14.2 tejto Zmluvy.

#### Príloha č. 4 – Zoznam kvalifikovaných špecialistov Poskytovateľa

<b>Pozícia</b>	<b>Meno, priezvisko</b>	<b>Kontakt</b>
Projektový manažér		tel. číslo: e-mail:
Procesný analytik		tel. číslo: e-mail:
Support manažér		tel. číslo: e-mail:
Systémový HW administrátor		tel. číslo: e-mail: