

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z20238952_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Generálna prokuratúra Slovenskej republiky
Sídlo: Štúrova 2, 81285 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 166481
DIČ: 2020830328
IČ DPH:
Bankové spojenie: IBAN: SK31 8180 0000 0070 0000 4038
Telefón: 02/20837315

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: Alanata a. s.
Sídlo: Krasovského 14, 85101 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 54629331
DIČ: 2121747573
IČ DPH: SK2121747573
Telefón: +421 2 321 12 500

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Poskytovanie systémovej a prevádzkovej podpory vrátane maintenance, upgrade a aktualizácií a poskytovanie odborných služieb pre určené produkty SAP/Sybase
Kľúčové slová: prevádzková podpora, odborné služby, podporované produkty
CPV: 72600000-6 - Počítačové podporné služby a poradenstvo; 71356300-1 - Technická podpora
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Poskytovanie systémovej a prevádzkovej podpory vrátane maintenance, upgrade a aktualizácií a poskytovanie odborných služieb pre určené produkty SAP/Sybase

Funkcia
Predmetom obstarania je zabezpečenie poskytovania systémovej a prevádzkovej podpory vrátane maintenance, upgrade a aktualizácií a poskytovanie odborných služieb (ďalej aj ako „servisná podpora“) pre softvérové počítačové programové vybavenie (ďalej aj ako „podporované produkty“ alebo jednotlivo „podporovaný produkt“). Podrobný opis servisnej podpory sa nachádza v časti A a zoznam podporovaných produktov sa nachádza v časti B.
A. Opis servisnej podpory
a. Servis podporovaných produktov
Servisom podporovaných produktov sa rozumie najmä opravy a odstraňovanie chýb a chybových stavov podporovaných produktov, kontrola a analýza chybových štatistík podporovaných produktov v prípade podozrení na chybu podporovaných produktov, nastavenie optimálnej softvérovej konfigurácie podporovaných produktov, riešenie problémov súvisiacich s kompatibilitou podporovaných produktov a súčastí IT prostredia prokuratúry, riešenie a odstraňovanie akýchkoľvek iných väd, chýb, problémov, nedostatkov a porúch podporovaných produktov, servisná pohotovosť a pod.
„Chybou“ alebo „chybami“ sa rozumie akékoľvek vady, chyby, závady, nedostatky, poruchy alebo akékoľvek iné problémy podporovaných produktov spôsobujúce ich čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, resp. obmedzenie ich prevádzky. Súčasťou plnenia musí byť plnohodnotný maintenance výrobcu na podporované produkty.
b. Služby podpory podporovaných produktov

I. Telefonická podporaDodávateľ poskytuje prostredníctvom klientského servisného pracoviska a certifikovaných špecialistov telefonickú podporu podporovaných produktov v slovenskom jazyku každý deň okrem sobôt a dní pracovného pokoja Slovenskej republiky (ďalej len „pracovné dni“ alebo jednotlivo „pracovný deň“) od 8.00 hod. do 16.00 hod. (ďalej len „pracovná doba“).
II. Elektronická podporaDodávateľ poskytuje elektronickú podporu podporovaných produktov prostredníctvom elektronického prístupu k elektronickým službám technickej podpory, ako sú napríklad zákaznícke stránky výrobcu, elektronické šírenie softvéru a diskusné skupiny na kontaktných údajoch, resp. kontaktných adresách objednávateľa.
III. On site podporaOn-site podpora označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom.
IV. Iná podporaNa základe žiadosti objednávateľa poskytuje Dodávateľ objednávateľovi aj inú technickú a prevádzkovú podporu, poradenskú činnosť, konzultácie a iné odborné služby pre podporované produkty (ďalej len „iná podpora“). Dodávateľ poskytuje súčinnosť tretím stranám – dodávateľom aplikácií ES GPSR, ktoré využívajú ASE prostredie v rámci svojej prevádzky.
c. Aktualizácie podporovaných produktov
I. Výrobca vykonáva vylepšenia a aktualizácie podporovaných produktov v rámci ich vývojovej rady.
II. Dodávateľ bude priebežne informovať objednávateľa o aktuálnom stave vývoja nových verzií podporovaných produktov a o ich uvedení na trh na zákazníckych stránkach výrobcu.
III. Dodávateľ bude poskytovať objednávateľovi v rámci poskytovania nových verzií a vylepšení, resp. aktualizácií podporovaných produktov podľa tohto bodu najmä
i. Opravné verzie a náhradné riešenia. Výrobca na požiadanie poskytne opravné verzie alebo náhradné riešenia – v miere ktorá je primerane možná – na opravu všetkých chýb v podporovaných produktoch ktoré spôsobujú, že podporované produkty nefungujú v súlade s príslušnou dokumentáciou a to minimálne pre aktuálnu a jej bezprostredne predchádzajúcu verziu podporovaných produktov.
ii. Nové verzie. Dodávateľ poskytne rozšírenia podporovaných produktov, ktoré označí ako „vnútorné vylepšenia“. Pojem „rozšírenie“ znamená každý program, jeho časť alebo iný materiál, ktorý nebol súčasťou podporovaných produktov v čase nadobudnutia licencií podporovaných produktov a ktorý upravuje alebo zlepšuje existujúce funkcie podporovaných produktov. Rozšírenia nezahŕňajú nové moduly podporovaných produktov, ktoré výrobca označuje ako softvérové produkty a bude ich predávať samostatne, alebo nové softvérové produkty, ktoré označí iným produktovým názvom a bude ich predávať samostatne.
iii. Udržiavacie verzie. Výrobca poskytne udržiavacie verzie (tzv. Maintenance release) podporovaných produktov s plne testovanými opravami podporovaných produktov.
d. Definícia chybovosti
Dodávateľ posudzuje závažnosti chýb podporovaných produktov podľa nasledovných priorít:
i. „Priorita 1 („P1“)“. Podporovaný produkt nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradné riešenie, alebo existuje náhradné riešenie, ktoré však nie je akceptovateľné objednávateľom pre negatívny dopad na činnosť objednávateľa. Vývoj alebo prevádzka podporovaného produktu sú zastavené, alebo chyba má závažný dopad na objednávateľovu schopnosť pokračovať vo vývoji alebo prevádzke podporovaného produktu.
ii. „Priorita 2 („P2“)“. Podporovaný produkt je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradné riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní objednávateľovu činnosť alebo prevádzku.
iii. „Priorita 3 („P3“)“. Podporovaný produkt je použiteľný, ale vývoj alebo prevádzka podporovaného produktu sú ovplyvnené. Vývoj, alebo prevádzka podporovaného produktu môže existovať iba rozumný čas, kým sa chyba stane kritickou. Náhradné riešenie existuje a je akceptovateľné objednávateľom.
iv. „Priorita 4 („P4“)“. Podporovaný produkt je použiteľný, ale objednávateľ má otázku alebo chce navrhnúť rozšírenie funkčnosti podporovaného produktu.
Závažnosť chyby (Prioritu P1 – P4) podporovaného produktu musí jednoznačne určiť objednávateľ v hlásení chyby poskytovateľovi podpory.
e. Reakčná doba a doba na odstránenie chýb
Reakčná doba (doba, v rámci ktorej výrobca začne odstraňovať chybu) je uvedená v nasledovnej tabuľke:
Závažnosť/Priorita "P1" - Reakčná doba od nahlásenia chyby objednávateľom dodávateľovi 2 hodiny - Doba odstránenia vady 24 hodín
Závažnosť/Priorita "P2" - Reakčná doba od nahlásenia chyby Obstarávateľom dodávateľovi 4 hodiny - Doba odstránenia vady 48 hodín
Závažnosť/Priorita "P3" - Reakčná doba od nahlásenia chyby Obstarávateľom dodávateľovi 6 hodín - Doba odstránenia vady 72 hodín
Závažnosť/Priorita "P4" - Reakčná doba od nahlásenia chyby Obstarávateľom dodávateľovi 8 hodín - Doba odstránenia vady dohodou
f. Autorizované kontakty

Obstarávateľ bude komunikovať s Dodávateľom prostredníctvom určených kontaktných osôb. Zoznam kontaktných osôb obstarávateľ poskytne po podpise zmluvy dodávateľovi v lehote do 7 dní.				
g. Poskytovanie informácií o stave riešenia				
Obstarávateľ si môže kedykoľvek overiť stav riešenia svojho prípadu na servisnom webovom portáli dodávateľa, prípadne môže požiadať o zmenu priority svojho prípadu.				
h. Prístup na zákaznícky portál				
V rámci technickej podpory objednávateľ automaticky získava privilegovaný prístup na portál, ktorý slúži ako jednotný zdroj technologických informácií, prostriedkov na zadávanie servisných prípadov a na prístup k podporovaným produktom, patchom, opravám, novým a udržiavacím verziám podporovaným produktov a pod.				
B. Zoznam podporovaných produktov				
1.PRODUKT "Adaptive Server Enterprise Ent. Edition" - LICENCIA "server" - PLATFORMA "all" - POČET "12"				
2.PRODUKT "Adaptive Server Enterprise Ent. Edition" - LICENCIA "Netw.Seat" - PLATFORMA "all" - POČET "640"				
3.PRODUKT "Encrypted Columns, Core License" - LICENCIA "CPU/Cere" - PLATFORMA "all" - POČET "32"				
4.PRODUKT "Encrypted Columns, Core License" - LICENCIA "CPU/Cere" - PLATFORMA "all" - POČET "16"				
Doba poskytovania servisnej podpory: Predmetom dodávky je poskytovanie kontinuálnych servisných služieb na obdobie od 1.9.2023 do 31.12.2024.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Požaduje sa predložiť podrobný aktualizovaný rozpočet do 7 dní od uzavretia zmluvy
Požaduje sa predložiť rozpis sadzby DPH a ceny s DPH alebo bez DPH, ktorá ako údaj v zmluve chýba v prípade plnenia zahŕňajúce rôzne sadzby DPH do 7 dní od uzavretia zmluvy
Uchádzač preukáže realizáciu minimálne dvoch zakázok podobného alebo rovnakého charakteru za predchádzajúce obdobie 3 rokov predložením potvrdeného referenčného listu obsahujúceho minimálne názov a sídlo odberateľa, názov a sídlo dodávateľa, predmet zákazky, zoznam podporovaných produktov, meno, kontaktné údaje a podpis oprávnenej osoby odberateľa. Za zákazku podobného alebo rovnakého charakteru sa považuje poskytovanie služieb servisnej a prevádzkovej podpory pre db produkty ASE v prostredí pre viac ako 200 používateľov.
Uchádzač preukáže schopnosť realizovať zákazku predložením platného certifikátu výrobcu podporovaných produktov potvrdzujúceho oprávnenie uchádzača poskytovať služby servisnej a prevádzkovej podpory na podporované produkty skupiny ASE, napr. „DB&T Support Authorisation“. Uchádzač preukáže obchodné partnerstvo s výrobcu podporovaných produktov predložením platného certifikátu PCOE alebo ekvivalent.
Uchádzač je povinný do 7 dní od uzavretia zmluvy predložiť písomné potvrdenie výrobcu podporovaných produktov o tom, že platný maintenance je zakúpený.
Ekvivalent predmetu obstarávania – v prípade, že uchádzač ponúkne ekvivalent predmetu plnenia alebo požadovaných dokumentov, prokuratúra si vyhradzuje právo na zakúpenie ponúkaného riešenia až po schválení uvedeného ekvivalentu výrobcu podporovaných produktov uvedených v bode B. „Zoznam podporovaných produktov“. V prípade neschválenia, resp. neodobrenia ponúkaného ekvivalentného plnenia bude kúpna zmluva neplatná.
Uchádzač preukáže prevádzkovanie vlastného klientskeho pracoviska (napr. Hotline, Help desk, Call centrum), ako centrálného pracoviska na nahlasovanie porúch a servisných hlásení (telefonicky a elektronicky) s dennou prevádzkou minimálne od 8.00 do 16.00 hod. Obstarávateľ požaduje uviesť umiestnenie tohto pracoviska s telefónnymi číslami a identifikáciou (adresou) pre kontakt na elektronické nahlasovanie porúch a servisných hlásení prostredníctvom webového rozhrania.
Čestné prehlásenie, podpísané štatutárnym orgánom spoločnosti, že klientske pracovisko spĺňa požiadavku obstarávateľa pre nahlasovanie porúch cez web rozhranie a zasielania pravidelných mesačných reportov o stave jednotlivých hlásení porúch.
Dodávateľ je povinný spĺňať všetky podmienky poskytnutia služieb, poznať a byť schopný preukázať všetky vlastnosti ponúkanej služby, disponovať všetkými potrebnými prostriedkami na vykonanie služieb, ktoré sú vyžadované vo funkčnej špecifikácii predmetu zákazky a aj v technickej špecifikácii predmetu zákazky, už v momente predloženia ponuky.
Nesplnenie niektorej z častí podmienok účasti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, v takom prípade Obstarávateľ od zmluvy odstúpi.
Doklady, ktoré je dodávateľ povinný predložiť obstarávateľovi na preukázanie splnenia osobitných požiadaviek na plnenie predpokladov pre riadne plnenie predmetu zákazky dodávateľ predloží do 7 dní od uzavretia zmluvy

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika
Kraj: Bratislavský
Okres: Bratislava I
Obec: Bratislava - mestská časť Staré Mesto
Ulica: Štúrova 2

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

01.09.2023 00:00:00 - 31.12.2024 23:59:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: ako celok podľa opisného formuláru
Požadované množstvo: 1,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 3. 11. 2022 , ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 132 512,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 159 014,40 EUR

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.
- 5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronickej platformy uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.
- 5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vďaľšie dohody k tejto zmluve neexistujú.
- 5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv Trhoviska.
- 5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.
- 5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronickej platformy verzia 1.2, účinná odo dňa 03.11.2022,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 23.08.2023 08:38:01

Objednávateľ:
Generálna prokuratúra Slovenskej republiky
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:
Alanata a. s.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska