



HS/55/2010 - 92

Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Správy dokumentov a workflow

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

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený: Ing. Štefan Mesároš, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 00 166 073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
číslo účtu IBAN: [REDACTED]
SWIFT: SPSRSKBAXXX
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

obchodné meno: **DWC Slovakia a.s.**
sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
zapísaný v registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 4134/B
zastúpený: Ing. Peter Axamít - člen predstavenstva
Marek Malček - predseda predstavenstva
Branislav Hačko - člen predstavenstva
IČO: 35 918 501
DIČ: 2021942307
IČ DPH: SK2021942307
bankové spojenie: Tatra banka a.s.
Číslo účtu IBAN: [REDACTED]
SWIFT: TATRSKBX

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ len ako „Zmluvné strany“)

Preambula

Túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Správy dokumentov a workflow uzatvárajú Zmluvné strany ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky s názvom „Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Správy dokumentov a workflow,“ (ďalej aj len ako „zákazka“), ktorú Objednávateľ zadával postupom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) ako zákazku s nízkou hodnotou.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a) **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- c) **Doba neutralizácie Incidentu** – je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 3 bod 3.1 až 3.3 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS ASR, a to obnovou funkčnosti IS ASR, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS ASR s dodanou dokumentáciou. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy. Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas následného riešenia príčiny Incidentu; v prípade neutralizácie Kritického incidentu formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického incidentu najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického incidentu formou dočasného (náhradného) riešenia.
- d) **Incident** - je Objednávateľom hlásený chybový stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii, pričom sa rozlišujú nasledovné úrovne klasifikácie Incidentov: Kritický incident, Závažný incident a Nekritický incident.
- e) **IS ASR** – Informačný systém elektronického spracovania spisov a administratívnych procesov, vyvinutého a naprogramovaného na SW platforme Fabasoft e-Gov-suite na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto Servisnej zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému. Automatizovaná správa registratúry je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálnej platnej legislatívy.
- f) **Kritický incident** - je Incident, majúci taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú nepoužiteľné, IS ASR po funkčnej stránke nevyhovuje a Objednávateľ nemôže pokračovať v práci.
- g) **Nekritický incident** – Incident, ktorý nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod IS ASR-formálny Incident.
- h) **Oprávnená osoba Objednávateľa / Poskytovateľa** – zástupca Objednávateľa / Poskytovateľa, ktorého identifikačné a kontaktné údaje sú uvedené v čl. 12 bod 12.1 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa / Poskytovateľa zodpovedá za koordináciu a organizačné zabezpečenie realizácie tejto Servisnej zmluvy a môže za zmluvnú stranu realizovať všetky oznámenia, súhlasy, nahlásenia, potvrdenia, schválenia, zadávania požiadaviek alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou úkonov podľa bodu

12.4 tohto článku zmluvy.

- i) **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného Incidentu, potvrdí jeho prijatie a úroveň jeho klasifikácie zo strany Objednávateľa, a ktorý začína plynúť nahlásením incidentu postupom podľa čl. 3 bod 3.1 až 3.3 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS ASR za účelom vyriešenia Incidentu.
 - j) **Služby** – predstavujú služby Profylaktiky, Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy a v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
 - k) **Služby podpory prevádzky** – sú servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS ASR, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS ASR v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane Neutralizácie Incidentov, ktorých špecifikácia, parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy a v bode 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
 - l) **Služby profylaktiky** – sú služby profylaktiky aplikačnej vrstvy IS ASR, ktorých špecifikácia, parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy a v bode 2. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
 - m) **Služby rozvoja** – sú služby, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS ASR, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS ASR vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS ASR, resp. iné služby týkajúce sa IS ASR, ktoré nepatria pod Služby podpory prevádzky ani pod Služby profylaktiky (napríklad realizácia školení na základe požiadaviek Objednávateľa a pod.), ktorých špecifikácia, parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy a v bode 3. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
 - n) **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Správy dokumentov a workflow.
 - o) **Závažný incident** – incident prejavujúci sa chybnou funkčnosťou systému, ovplyvňujúci vznik problémov pri bežnom užívaní alebo prevádzkovaní IS ASR, ktorý narušuje jeho bežné fungovanie, použitie vadnej funkcie si nevyžaduje momentálne prevádzkovú potrebu Objednávateľa, prevádzková činnosť Objednávateľa je dosiahnuteľná inými technologickými a metodickými postupmi.
- 1.2. Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa Služby spojené s prevádzkou a údržbou IS ASR v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.
- 2.2. V rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy má Poskytovateľ povinnosť poskytovať Služby v nasledovnom rozsahu:

- a) Služby profylaktiky,
- b) Služby podpory prevádzky,
- c) Služby rozvoja.

Podrobná špecifikácia Služieb tvoriacich predmet tejto Servisnej zmluvy je uvedená v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy a v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.

3. Spôsob poskytovania Služieb

- 3.1. Objednávateľ je povinný svoje Incidenty / požiadavky na poskytnutie Služieb podpory prevádzky a požiadavky na poskytnutie Služieb rozvoja nahlasovať prostredníctvom kontaktných údajov Oprávnených osôb Objednávateľa uvedených v bode 12.1. tejto Servisnej zmluvy, a to elektronickou poštou (emailom).
- 3.2. Objednávateľ je povinný nahlasovať Incidenty / zadávať požiadavky na poskytnutie Služieb podpory prevádzky bez zbytočného odkladu spôsobom bodu 3.1. tohto článku Servisnej zmluvy. Za riadne nahlásenie Incidentu sa považuje, ak Objednávateľ v oznámení špecifikuje povahu Incidentu, úroveň klasifikácie a to, ako sa prejavuje. Ak špecifikácia Incidentu v oznámení nie je dostatočná, Poskytovateľ požiada Objednávateľa o dodatočné informácie, ktoré mu je Objednávateľ povinný poskytnúť bez zbytočného odkladu.
- 3.3. Objednávateľ môže nahlasovať Incidenty nepretržite. Pre počítanie Doby neutralizácie Incidentov a Reakčnej doby sa počíta len čas v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie nahláseného Incidentu a potvrdiť úroveň jeho klasifikácie. Pokiaľ sa Zmluvné strany v prípade rozdielnosti klasifikácie úrovne Incidentu nedohodnú na výslednej klasifikácii úrovne Incidentu, platí tá úroveň klasifikácie Incidentu, ktorú uviedol Objednávateľ v nahlásení incidentu. Reakčná doba oznámených Incidentov a Doba neutralizácie Incidentu je uvedená v bode 1. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 3.4. Neutralizáciu nahláseného Incidentu a trvalé riešenie Incidentu je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi a uviesť počet človekohodín, ktoré boli nevyhnutne potrebné na neutralizáciu a trvalé vyriešenie incidentu.
- 3.5. Pre zamedzenie pochybností, neutralizáciou Incidentu sa rozumie aj zníženie úrovne Incidentu (z Kritického na Závažný alebo Nekritický a zo Závažného na Nekritický). Poskytovateľ sa takto znížené Incidenty zaväzuje vyriešiť v lehotách podľa Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, podľa úrovne jeho klasifikácie po jej znížení, bez nevyhnutnosti opätovného nahlásenia Incidentu zo strany Objednávateľa. Plynutie novej lehoty pri znížení úrovne Incidentu sa počíta odo dňa oznámenia

Poskytovateľa o neutralizácii incidentu znížením úrovne Incidentu, pričom toto oznámenie má účinky potvrdenia prijatia Incidentu a úrovne jeho klasifikácie podľa bodu 3.3 tejto Servisnej zmluvy.

- 3.6. V prípade, ak Poskytovateľ zistí, že pri poskytovaní Služieb podpory prevádzky, resp. ak pri riešení konkrétneho Incidentu bude prekročených 10 (desať) človekohodín v príslušnom kalendárnom mesiaci, je povinný riešenie Incidentu prerušiť a oznámiť túto skutočnosť Objednávateľovi. Pokračovať v poskytovaní Služieb podpory prevádzky, resp. v riešení Incidentu je oprávnený až po oznámení Objednávateľa, že na poskytnutí Služby, resp. vyriešení Incidentu trvá. Pre zamedzenie pochybností od oznámenia Poskytovateľa podľa prvej vety tohto bodu do oznámenia Objednávateľa podľa druhej vety tohto bodu, lehoty Doby neutralizácie Incidentu uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy neplynú.
- 3.7. V prípade, že spôsobom podľa bodu 3.1. určeného na nahlasovanie Incidentov / požiadaviek na poskytnutie Služieb podpory prevádzky Objednávateľ doručí Poskytovateľovi požiadavku na Služby rozvoja, budú Zmluvné strany postupovať podľa bodov 3.8. až 3.11. tohto článku Zmluvy.
- 3.8. Požiadavky na Služby rozvoja bude Objednávateľ predkladať Poskytovateľovi spôsobom podľa bodu 3.1. tohto článku Servisnej zmluvy, pričom požiadavka musí obsahovať špecifikáciu požadovanej Služby rozvoja.
- 3.9. Poskytovateľ je povinný do 3 (troch) pracovných dní potvrdiť prijatie požiadavky na poskytnutie Služby rozvoja, v ktorej oznámi Objednávateľovi maximálny predpokladaný počet človekohodín potrebných pre poskytnutie Služby rozvoja v zmysle požiadavky Objednávateľa i návrh harmonogramu poskytnutia Služby rozvoja.
- 3.10. Na základe údajov uvedených v potvrdení prijatia požiadavky na poskytnutie Služieb rozvoja podľa bodu 3.9 tohto článku Servisnej zmluvy je Objednávateľ oprávnený predložiť Poskytovateľovi písomnú objednávku na poskytnutie Služby rozvoja. Pre zamedzenie pochybností, ak nedôjde k vystaveniu objednávky Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety, nemá Poskytovateľ voči Objednávateľovi právo na akúkoľvek odmenu, sankciu alebo náhradu nákladov spojených s vypracovaním potvrdenia prijatia požiadavky podľa bodu 3.9 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 3.11. Poskytnutie Služby rozvoja Zmluvné strany potvrdia preberacím protokolom po uskutočnení Akceptačných testov, v ktorom uvedú najmä výsledok Akceptačných testov, popis Služby rozvoja, počet človekohodín nevyhnutne potrebných na poskytnutie Služby rozvoja a cenu za poskytnutie Služby rozvoja.

4. Cena a spôsob fakturácie

- 4.1. Maximálna súhrnná cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 62.688,00 € (slovom šesťdesiatdvatisícšesťstoosemdesiatosem eur) bez DPH.
- 4.2. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.
- 4.3. Ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, cena za poskytnutie jednotlivých Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy bude stanovená ako súčin počtu skutočne poskytnutých (odpracovaných)

človekohodín a jednotkovej ceny za človekohodinu vo výške 60,40 € (slovom šesťdesiat eur a štyridsať centov) bez DPH, t. j. 72,48 € (slovom sedemdesiatdva eur a štyridsaťosem centov) s DPH, v prípade Služieb podpory prevádzky najviac v počte človekohodín nevyhnutných na poskytnutie Služieb podpory prevádzky, resp. na neutralizáciu Incidentu a v prípade požiadaviek na Služby rozvoja najviac vo výške maximálneho predpokladaného počtu človekohodín potrebných na splnenie objednávky oznámených Poskytovateľom podľa článku 3 bod 3.9 tejto Servisnej zmluvy.

- 4.4. Cena za Služby profylaktiky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 1. 600,00 € (slovom tisícšesťsto eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb profylaktiky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania tejto Služby.
- 4.5. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za Služby profylaktiky po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby profylaktiky poskytované. Prílohou faktúry za poskytovanie Služieb profylaktiky je report o profylaktických činnostiach podľa bodu 2. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.6. Poskytovateľ je oprávnený faktúry za Služby podpory prevádzky vystavovať vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté. Prílohou faktúry za poskytnutie Služieb podpory prevádzky musí byť oznámenie Objednávateľa podľa čl. 3 bodu 3.4 tejto Servisnej zmluvy vo vzťahu k všetkým Incidentom nahláseným v príslušnom kalendárnom mesiaci.
- 4.7. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnuté Služby rozvoja po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom dôjde k podpísaniu preberacieho protokolu podľa bodu 3.11 tejto Servisnej zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry za poskytnutie Služieb rozvoja bude preberací protokol podľa bodu 3.11 tejto Servisnej zmluvy, požiadavka Objednávateľa podľa bodu 3.8 tejto Servisnej zmluvy, potvrdenie požiadavky Poskytovateľom podľa bodu 3.9 tejto Servisnej zmluvy a objednávka Objednávateľa podľa bodu 3.10 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.8. Ceny podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Servisnej zmluvy predstavujú odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy alebo z príslušnej požiadavky Objednávateľa a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa ako aj primeraného zisku.
- 4.9. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a predpísané náležitosti podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, nesmie obsahovať chyby v písaní a počítaní a musia k nej byť pripojené prílohy podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 4.10. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová 30 (tridsať) dňová

lehota splatnosti pre Objednávateľa začne plynúť doručením opravenej, doplnenej, resp. novej faktúry od Poskytovateľa.

- 4.11. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy, resp. uvedený v príslušnej faktúre.

5. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať.

- 5.2. Poskytovateľ sa na účely plnenia z tejto Servisnej zmluvy zaväzuje:

- a) udržiavať IS ASR v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou,
- b) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu k IS ASR, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu IS ASR,
- c) informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS ASR, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou,
- d) informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy, najmä oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko,
- e) zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia, na základe žiadosti Objednávateľa,
- f) pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS ASR, ako aj Služby, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e- Governmente), z výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“),
- g) v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu,
- h) zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,

- i) informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy,
- j) pri plnení tejto Servisnej zmluvy postupovať v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.3. Na účely plnenia tejto Servisnej zmluvy je Objednávateľ povinný:

- a. 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,
- b. zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy a IS ASR,
- c. zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie,
- d. zabezpečiť pre Zhotoviteľa vzdialený prístup k IS ASR (a všetkým serverom, na ktorých je IS ASR prevádzkovaný).
- e. zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých je IS ASR prevádzkovaný
 - Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na serveroch, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s Poskytovateľom
 - Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s Poskytovateľom

5.4. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Zhotoviteľa v rámci tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na Zmeny IS ASR,
- b. umožní Poskytovateľovi monitoring IS ASR a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí Objednávateľa,
- c. zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry IS ASR,
- d. poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav IS ASR, resp. riešenia Incidentov.

5.5. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto Servisnej zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto Servisnej zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav IS ASR. Lehoty pre plnenia/činnosti Poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

5.6. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:

- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 8 Servisnej zmluvy,
- b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
- c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky.

5.7. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „pohľadávka zo Zmluvy“).

6. Záruky

- 6.1. Poskytovateľ zaručuje, že IS ASR zodpovedá špecifikáciám a popisom funkcií v zhode s dodanou dokumentáciou, nezávadnosť IS ASR z hľadiska výskytu vírusov a ďalej zaručuje, že IS ASR neporušuje žiadne autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích strán. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS ASR je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola so Poskytovateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie Objednávateľa v čase podpisu tejto Servisnej zmluvy.
- 6.2. Záručná doba na každú dodanú zmenu IS ASR v dôsledku poskytnutia Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy je dvanásť (12) mesiacov odo dňa jej protokolárneho prevzatia zo strany Objednávateľa podľa bodu 3.11 tejto Servisnej zmluvy.
- 6.3. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v jestvujúcom IS ASR spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.4. Poskytovateľ neručí za dokázané problémy a nedostatky spôsobené neodborným zaobchádzaním s IS ASR.
- 6.5. Poskytovateľ v rámci záruky neručí za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu Objednávateľa a tretích strán do IS ASR.

7. Práva duševného vlastníctva

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky autorské práva s autormi na základe podpísaných zmlúv o vytvorení, použití a šírení IS ASR. Všetky autorské odmeny, zahrnuté v cene za predmet Servisnej zmluvy zahŕňajú odmenu za akékoľvek šírenie IS ASR Poskytovateľom.
- 7.2. Poskytovateľ prehlasuje, že IS ASR je bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 185/2015 Z. z.“). Poskytovateľ vyhlasuje a svojím podpisom na zmluve ručí, že k IS ASR, ako i k výstupom poskytnutých Služieb:

- a. má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a /alebo,
- b. má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo.

Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi, k vyššie uvedeným plneniam, ku ktorým Poskytovateľ má a/alebo vykonáva podľa písm. (b) predchádzajúcej vety právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, právo na ich používanie v súlade a v rozsahu spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi tretími stranami.

- 7.3. V prípade, že si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za Poskytovateľa uplatní akýkoľvek oprávnený nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti so Servisnou zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie IS ASR i výstupov jednotlivých Služieb pre Objednávateľa, alebo upraviť IS ASR alebo poskytnuté Služby pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo ich nahradiť takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti,
 - b. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej strany,
 - c. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany, a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 7.4. V prípade potreby Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi potrebnú súčinnosť pri inštalácii a spustení IS ASR.
- 7.5. Objednávateľ nadobudnutím účinnosti tejto Servisnej zmluvy získava právo používať IS ASR v rozsahu tejto Servisnej zmluvy.
- 7.6. Práva udelené touto Servisnou zmluvou sa udeľujú osobitne Objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.
- 7.7. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie IS ASR na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z.
- 7.8. Objednávateľ je povinný používať IS ASR len v súlade s pokynmi a podľa podmienok uvedených v dodanej dokumentácii.
- 7.9. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.
- 7.10. Poskytovateľ si ponecháva všetky nároky, autorské práva a iné vlastnícke práva na IS ASR a dokumentáciu. Objednávateľ je oprávnený prevádzkovať dielo, ktoré je predmetom dodania len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.

8. Bezpečnosť a ochrana informácií

8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:

- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
- b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
- c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
- d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).

8.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.

8.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u účastníka oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je podnik povinný na výzvu účastníka kedykoľvek hodnoverne preukázať.

8.4. V prípade ak pre riadne plnenie tejto zmluvy je nevyhnutné, aby Poskytovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s účastníkom, prípadne ak je to možné v súlade s danou legislatívou na základe poverenia účastníka, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom účastník stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov.

- 8.5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 8.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 8.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 8.8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 8.9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

9. Sankcie

- 9.1. Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
- 100,-€ (slovom jedno sto eur) za každé dve začaté pracovné hodiny omeškanie Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu v lehote podľa bodu 1. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy;
 - 50,-€ (slovom päťdesiat eur) za každé štyri začaté pracovné hodiny omeškanie Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu v lehote podľa bodu 1. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy;
 - 25,-€ (slovom dvadsaťpäť eur) za každých osem začatých pracovných hodín omeškanie Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu v lehote podľa bodu 1. Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy;
 - 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb rozvoja v lehote uvedenej v potvrdení požiadavky Objednávateľa na

poskytnutie Služieb rozvoja podľa bodu 3.9 tejto Servisnej zmluvy, ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý ďalší i začatý deň omeškania sa zmluvná pokuta zvyšuje o 0,5 % (pol percenta);

- e. 1.000,- € (slovom jedentisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle bodu 11.3. tejto Servisnej zmluvy,
 - f. 200,- € (slovom dvesto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle bodu 11.4. tejto Servisnej zmluvy,
 - g. 1.000,- € (slovom jedentisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 8 tejto Servisnej zmluvy s výnimkou povinností na úseku ochrany osobných údajov,
 - h. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší povinnosť na úseku ochrany osobných údajov,
 - i. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s bodom 5.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 9.2. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 9.3. Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 9.4. Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 9.1. tejto Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.

10. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 10.1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 12 (slovom dvanásť) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, resp. do vyčerpania maximálneho finančného limitu podľa bodu 4.1. tejto Servisnej zmluvy, podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 10.2. Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 10.1. tejto Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
 - b. výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou v trvaní 3 (troch) kalendárnych mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď zmluvy doručená druhej Zmluvnej strane;

- c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 10.4. a nasl. tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3. V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 10.8. tejto Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 10.4. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 10.5. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje najmä:
- a. ak Poskytovateľ v priebehu jedného kalendárneho štvrťroka opakovane (t. j. viac ako dvakrát) poruší garantované lehoty neutralizácie Incidentu podľa bodu 3.5. tejto Servisnej zmluvy,
 - b. ak Poskytovateľ v priebehu trvania tejto Servisnej zmluvy opakovane (t. j. viac ako dvakrát) bude v omeškaní s poskytnutím Služieb rozvoja podľa bodu 3.10. tejto Servisnej zmluvy,
 - c. poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s bodom 5.7. tejto Servisnej zmluvy.
- 10.6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
 - b. sa proti Poskytovateľovi začne konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie alebo ak Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
 - c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
 - d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - e. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
 - f. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
 - g. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní.
- 10.7. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní.
- 10.8. Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej

zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

- 10.9. Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 10.9 a 10.10 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

11. Subdodávateľa

- 11.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „Subdodávateľ“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 11.2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
- 11.3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 11.4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 11.5. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 3, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

12. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 12.1. Ak táto Servisná zmluva neustanovuje inak, komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom bude prebiehať prostredníctvom Oprávnených osôb:

Za Objednávateľa:

Ing. Jana Durecová – jana.durecova@justice.sk

Ing. Jana Ďurďovičová – jana.durdovicova@justice.sk

Ing. Mariana Balogová – mariana.balogova@justice.sk

Mgr. Jana Janišová – jana.janisova@justice.sk

Za Poskytovateľa:

Zuzana Pivonková

zuzana.pivonkova@dwcslovakia.sk

- 12.2. Zmluvná strana je oprávnená zmeniť svoju Oprávnenú osobu na základe písomného oznámenia adresovaného druhej Zmluvnej strane, pričom zmena je účinná odo dňa doručenia oznámenia druhej Zmluvnej strane bez nevyhnutnosti uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve. Zmluvné strany sú povinné oznámiť si navzájom i zmenu údajov uvedených v záhlaví tejto Servisnej zmluvy, bez potreby uzatvárania dodatku k tejto Servisnej zmluve
- 12.3. Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou.
- 12.4. Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 12.5. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručenie druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený;
 - b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3. Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4. S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 13.5. Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6. Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb;

- b. Príloha č. 2 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
- c. Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov;

V Bratislave dňa 03 MAR. 2020

Za Obidnávateľa:



Ing. Štefan Mesároš

generálny tajomník služobného úradu

V Bratislave dňa

Za Poskytovateľa: 03 MAR. 2020

Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva

.....
Branislav Hačko, člen predstavenstva

Príloha č.1

Špecifikácia služieb

1. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky predstavujú servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS ASR:

- odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení;
- poskytnutie služieb v súvislosti s riešením Incidentov IS ASR, ktoré boli spôsobené jeho nesprávnym postupom;
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS ASR;
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS ASR, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov;
- vedenie evidencie nahlásených Incidentov;
- prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA
- identifikácia Incidentu, jeho analýza, samotné riešenie a poskytnutie informácií po vyriešení Incidentu, t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu;
- poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentov
- projektové riadenie poskytovaných činností,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
- predkladanie výkazov o vykonaných službách – do 3.pracovného dňa v mesiaci

Poskytovateľ poskytne služby prevádzkovej podpory a služby rozvoja týmito formami:

- servis zahŕňa zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS ASR v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia bežných prevádzkových Incidentov.

Doba riešenia Incidentov/ požiadaviek SLA

Typ Incidentu	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie Incidentu v pracovných hodinách
Kritický	2	8
Závažný	4	16
Nekritický	8	40

2. Služby profylaktiky

Profylaktika aplikačnej vrstvy sa vykonáva správa a údržba systémového SW a IS ASR. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas bežnej prevádzky, pomocou povoleného bezpečného vzdialeného prístupu k IS ASR s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Návrh detailného Profylaktického plánu vypracuje poskytovateľ. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do Výkazu o vykonaných službách.

Službou Profylaktika aplikačnej vrstvy IS ASR budeme požadovať od poskytovateľa zabezpečovanie služieb opakovane v pravidelných intervaloch (tzv. profylaktický plán) v minimálnom rozsahu:

- pravidelná týždenná kontrola funkčnosti aplikačnej a dátovej vrstvy IS ASR
- pravidelná kontrola funkčnosti IS Objednávateľa a jeho častí (monitorovanie systému) – denne;
- pravidelná mesačná kontrola parametrov IS ASR definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov
- pravidelná týždenná kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov a aplikačných logov IS ASR
- pravidelná mesačná kontrola SW prostredia, na ktorom IS ASR je prevádzkovaný
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov
- udržiavanie dodávanej dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej (ďalej spolu len „dokumentácia“)
- realizácia prevádzkových zásahov (správa IS ASR)
- predkladanie výkazov o vykonaných službách – do 3.pracovného dňa v mesiaci
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie IS ASR
- monitorovanie IS ASR
- optimalizovať dátové úložisko dokumentov, (archív dokumentov), databáza

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní záznam o profylaktických činnostiach bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS ASR, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali. Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával
- popis činnosti
- ak sa pri profylaktike vyskytnú chyby, Poskytovateľ musí uviesť zároveň podrobný popis chyby, jej pravdepodobná príčina a popis spôsobu odstránenia chyby

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach SW platformy použitej v rámci IS ASR.

Podpora pri plánovaných odstávkach IS ASR

- V prípade potreby odstávky prevádzky IS ASR pre vykonanie Profylaktiky aplikačnej vrstvy, bude Profylaktika vykonaná v čase, na ktorom sa Objednávateľ a Poskytovateľ vzájomne dohodnú-preferovaný je mimo bežný pracovný čas.
- V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom.
- Záznamy o vykonaných činnostiach počas technologickej odstávky prevádzky IS ASR dodáva Poskytovateľ objednávatelovi prostredníctvom výkazu o vykonaných službách pri plánovaných odstávkach

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS ASR, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS ASR, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS ASR na základe týchto zmien.

Služby rozvoja sa vzťahujú na produkčné a testovacie prostredie systému IS ASR a zahŕňajú realizáciu garantom schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky systému IS ASR.

- Zmeny a doplnky, pri ktorých sa jedná o úpravy IS ASR funkčného a prevádzkového charakteru
- Implementáciu schválených požiadaviek garantom systému na zmenu funkčnosti systému IS ASR. Zmena funkčnosti systému zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému IS ASR
- Rozširovanie funkcionality IS ASR - Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného softvéru IS ASR na základe legislatívnych zmien alebo na základe podnetu na zlepšenie existujúcej funkcionality/pridanie novej funkcionality
- dodanie prevádzkovej dokumentácie a jej následná aktualizácia;
- bezodkladné zapracovanie aplikovaných zmien v IS ASR do užívateľskej príručky;
- Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní
- Výkon upgradu platformy IS ASR na vyššiu verziu na všetkých prostrediach Objednávateľa
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní
 - Rozširujúce možnosti využitia systému IS ASR
 - Otestovanie novej funkcionality
 - Aktualizácia používateľskej dokumentácie na základe vykonaných zmien - bezplatne
 - Príprava a realizácia používateľských školení
 - Rozšírenie počtu používateľských licencií
 - Služby rozvoja – zmeny vyplývajúce z legislatívnych zmien

Zmena funkčnosti môže byť tiež vyvolaná požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo na zavedenie novej funkcionality v IS ASR.

Poskytovateľovi prináleží úhrada za tieto služby podľa dohodnutého cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky zo strany Objednávateľa. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

7

Príloha č. 2

Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky

(Prílohou č. 2 sa stane návrh na plnenie kritérií úspešného uchádzača)

Príloha č. 1 výzvy – Návrh na plnenie kritérií

Názov zákazky: Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Správy dokumentov a workflow
Druh postupu: Zadávanie zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Návrh na plnenie kritérií

Názov položky	Merná jednotka	Počet jednotiek (za 12 mesiacov)	Cena za mernú jednotku v EUR bez DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Celková cena v EUR s DPH
Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja	človekohodina	* 720	60,40	43 488,00	20	8 697,60	52 185,60
Služby profylaktiky	Mesačný paušál	12 mesiacov	1 600,00	19 200,00	20	3 840,00	23 040,00
SPOLU				62 688,00			75 225,60

*pre vysvetlenie uvedený počet jednotiek 720 (za 12 mesiacov) predstavuje predpokladaný rozsah človekohodín

Uchádzač vyhlasuje, že * ~~JE~~ / ~~NIE JE~~ platiteľom DPH (uchádzač zakrúžkuje relevantný údaj).

Ak uchádzač nie je platcom DPH, uvedie pre sadzbu DPH slovné spojenie „Neaplikuje sa“.

Ak uchádzač nie je platcom DPH, týmto vyhlasuje, že berie na vedomie, že ak sa neskôr stane platcom DPH, nie je oprávnený fakturovať k ponúknukej cene DPH, pretože skutočnosť, že sa stal platcom DPH nie je dôvodom na zmenu ponuky, či zmluvy a ním pôvodne ponúknutá cena sa považuje za cenu vrátane DPH.

V Bratislave, dňa 19.2.2020

Ing. Peter Axamít, Branislav Hačko

členovia predstavenstva

Príloha č. 3

Zoznam Subdodávateľov

P.č.	Názov, Sídlo	Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	Dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	Adresa pobytu osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	IČO	Predmet subdodávky	Rozsah subdodávky