

**Servisná zmluva na poskytovanie služieb podpory pri údržbe existujúceho systému pre
podporu elektronickej správy registratúry
uzatvorenej podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení
neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 513/1991 Zb.“)
(ďalej len „Zmluva“)**

Č. NBÚ: 01704/2020/SEP/OMTZ-013

Č. DWC Slovakia a. s.: 018_2020

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ:

Názov: Národný bezpečnostný úrad
Sídlo: Budatínska 30, 851 06 Bratislava
Štatutárny orgán: JUDr. Roman Konečný, riaditeľ
Osoba oprávnená na rokovanie:

IČO: 36 061 701
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN:
(ďalej len „objednávateľ“)

a

1.2. Dodávateľ:

Obchodné meno: DWC Slovakia a. s.
Sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č. 4134/B
Štatutárny orgán: Marek Malček, predseda predstavenstva
Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva
Branislav Hačko, člen predstavenstva

Osoby oprávnené na rokovanie:
- vo veciach zmluvných a finančných
- vo veciach technických

IČO: 35 918 501
DIČ: 2021942307
IČ DPH: SK2021942307
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
IBAN:
(ďalej len „dodávateľ“)

(Objednávateľ a dodávateľ sú ďalej spoločne označovaní ako „zmluvné strany“)

Sídla zmluvných strán sú zároveň ich korešpondenčnými adresami.

2. VYSVETLENIE POJMOV

- 2.1. Služba **Hot-Line** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory objednávateľovi pri využívaní systému automatizovanej správy registratúry, t. j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s počítačovým programom Fabasoft. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov, požiadaviek na zmenu, eskalácií, reportovania a štatistických hlásení medzi objednávateľom a dodávateľom.
- 2.2. Službou **Servisný zásah** sa rozumie záväzok dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.
- 2.3. Službou **Držanie pohotovosti** sa rozumie pripravenosť dodávateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov informačného systému Fabasoft v stanovenom čase.
- 2.4. Službu **Podpora pri profylaktike aplikačnej vrstvy**. Táto služba predstavuje podporu pri správe a údržbe serverov, systémového softvéru a systému automatizovanej správy registratúry. Tieto činnosti sa vykonávajú v spolupráci s objednávateľom pravidelne počas pracovnej doby, v mieste inštalácie systému s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, dodávateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne.
- 2.5. Skratka **ASR** označuje pojem Automatizovaná správa registratúry.
- 2.6. **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 aktuálne platnej legislatívy.
- 2.7. Skratka **IS** označuje pojem informačný systém.
- 2.8. **Informačný systém** je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.
- 2.9. **Dokument manažment systém** predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu.
- 2.10. **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník dodávateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, ak nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 2.11. **Prvotná odozva** je doba medzi postúpením požiadavky objednávateľom dodávateľovi a prvotnou informáciou dodávateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.
- 2.12. **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ vykoná náhradné riešenie problému.
- 2.13. **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej

špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez zvýšených personálnych alebo časových nárokov na strane objednávateľa.

- 2.14. **Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy dodávateľ musí vyriešiť objednávateľov incident/problém, t. j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď dodávateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.
- 2.15. **Incident/problém s prioritou "Kritická"** je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s rizikom vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.
- 2.16. **Incident/problém s prioritou "Normálna"** znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.
- 2.17. **Incident/problém s prioritou "Nízka"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objednávateľ nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.
- 2.18. **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 7:30 h do 16:00 h s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 2.19. Jeden **človekoden** znamená 8 pracovných hodín.
- 2.20. Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s podporou pri údržbe informačného systému elektronickej registratúry na platforme Fabasoft (ďalej len „služby“), a to ako služby poskytované mesačne a záväzok objednávateľa za riadne dodané služby zaplatiť. V rámci plnenia tejto zmluvy budú dodávateľom poskytované služby v tomto rozsahu:
- 3.1.1. Hotline a projektová podpora,
 - 3.1.2. Servisný zásah,
 - 3.1.3. Podpora pri profylaktike aplikačnej vrstvy,

- 3.2. **Služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. poskytuje dodávateľ mesačne (mesačný paušál)** odo dňa účinnosti tejto zmluvy po celú dobu jej platnosti. Ak by došlo ku skončeniu zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia zmluvy).
- 3.3. Služby podľa bodu 3.1. (body 3.1.1. až 3.1.3.) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa podľa bodu 14.1. tejto zmluvy.

4. ROZSAH SLUŽIEB A PODMIENKY ICH POSKYTOVANIA

4.1. Dodávateľ

- 4.1.1. zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
- 4.1.2. zabezpečí príjem a evidenciu všetkých otázok, požiadaviek a chýb od objednávateľa, resp. jeho oprávnených osôb,
- 4.1.3. zabezpečí identifikáciu a riešenie prijatých otázok, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení, resp. poučení,
- 4.1.4. sa zaväzuje všetky služby podľa tejto zmluvy poskytovať v čase bežnej prevádzky.

4.2. Hotline a projektová podpora (bod 3.1.1.)

Rozsah činností	- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností, - vedenie evidencie nahlásených incidentov/problémov, - prevádzka hotline strediska, - zber a evidencia incidentov/problémov, - identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie, - poskytovanie konzultácií o incidentoch/problémoch, - poskytovanie mailového hotline poučeným zamestnancom objednávateľa, - projektové riadenie poskytovaných činností, - riešenie eskalácií, - poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
------------------------	---

4.3. Servisný zásah (bod 3.1.2.)

Rozsah činností	- dodávateľ poskytne riešenie v prípade incidentov/problémov kritickou/normálnou/nízkou prioritou v stanovenom čase, - o výsledku servisného zásahu bude dodávateľ informovať objednávateľa bezodkladne, - lehota na začatie riešenia incidentu/problému začína plynúť počas času bežnej prevádzky; vzhľadom na absenciu vzdialeného prístupu pri riešení incidentov/problémov, do času na zabezpečenie náhradného riešenia a doby trvalého vyriešenia incidentu/problému sa nezapočítava čas od momentu oznámenia dodávateľa o potrebe riešenia incidentov/problémov v sídle objednávateľa až do momentu pridelenia fyzických prístupov pre konzultantov dodávateľa do IS objednávateľa v sídle objednávateľa, zároveň sa dodávateľ zaväzuje dostaviť sa do sídla objednávateľa k riešeniu incidentov/problémov bezodkladne od jeho nahlásenia v čase bežnej prevádzky, - posúdenie incidentu/problému na incident/problém s kritickou/normálnou/nízkou prioritou je v kompetencii objednávateľa, - aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením incidentu/problému sa rozumie aj zníženie úrovne priority incidentu/problému, t. j. z kritickej na normálnu/nízkú; toto však
------------------------	--

	nezbavuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť incident/problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne priority incidentu/problému.
--	--

4.4. Kategórie priority incidentov/problémov

Kategória priority	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	4 h
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 h
	Doba trvalého vyriešenia	32 h
Normálna	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	8 h
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 h
	Doba trvalého vyriešenia	80 h
Nízka	Doba odozvy	1 h
	Prvotná odozva	32 h
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 h
	Doba trvalého vyriešenia	160 h

- 4.5. Incidenty/problémy nahlasuje objednávateľ písomne prostredníctvom Service Desku alebo e-mailom na adresu . Objednávateľ môže problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na Dobu odozvy na incident začína plynúť v čase bežnej prevádzky. Lehota na vyriešenie incidentu sa počíta iba v rámci pracovných hodín. Uvedené platí v prípade, ak sa zmluvné strany nedohodnú v konkrétnom prípade inak.
- 4.6. Nahlasovaný incident/problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:
- 4.6.1.podrobný popis,
 - 4.6.2.printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu),
 - 4.6.3.typ prostredia (prevádzkové, testovacie),
 - 4.6.4.identifikáciu používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila.
- 4.7. Správa incidentov a problémov obsahuje:
- 4.7.1. Klasifikáciu, ktorej výstupom je

- 4.7.1.1. odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby,
- 4.7.1.2. návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- 4.7.1.3. odsúhlasenie kategórie priority,
- 4.7.1.4. návrh na preklasifikovanie kategórie priority,
- 4.7.1.5. odsúhlasenie kategórie priority,
- 4.7.1.6. návrh na preklasifikovanie kategórie priority.
- 4.7.2. Analýzu (preskúvanie a diagnostika v sídle objednávateľa), ktorej výstupom je
 - 4.7.2.1. hĺbková analýza incidentu/problému,
 - 4.7.2.2. návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov,
 - 4.7.2.3. kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
 - 4.7.2.4. návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
 - 4.7.2.5. potreba zásahu – prístupu dodávateľa do IS objednávateľa,
 - 4.7.2.6. rozsah požadovanej súčinnosti od objednávateľa.
- 4.7.3. Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS, ktorej výstupom je
 - 4.7.3.1. vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
 - 4.7.3.2. obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test.
- 4.7.4. Uzavretie, ktorého výstupom je
 - 4.7.4.1. akceptácia objednávateľa,
 - 4.7.4.2. zápis o ukončení podpísaný kontaktnou osobou objednávateľa,
 - 4.7.4.3. zápis o ukončení v call centre dodávateľa.
- 4.8. Dodávateľ musí vykonať činnosti klasifikácia (bod 4.7.1.) a analýza (bod 4.7.2.) prostredníctvom svojho Hotline a výstupy poskytnúť objednávateľovi v dohodnutom čase Doby odozvy.
- 4.9. Ak pri akceptácii konečného vyriešenia incidentu/problému dôjde objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré nevznikli v súvislosti, prípadne ako dôsledok aktuálne vyriešeného incidentu/problému, a ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby objednávateľom založené nové incidenty/problémy.
- 4.10. Novovzniknuté incidenty/problémy budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.
- 4.11. Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia incidentu/problému dodávateľom do akceptovania/neakceptovania, resp. nahlásenia chýb, alebo súvisiacich nových incidentov/problémov objednávateľom sa do času riešenia incidentu/problému dodávateľom nezapočítava.
- 4.12. V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane objednávateľa pre potreby vyriešenia incidentu, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a/alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti zo strany objednávateľa.

4.13. Podpora pri profylaktike aplikačnej vrstvy (3.1.3.)

Rozsah činností	- podpora pri pravidelnej kontrole funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - podpora pri pravidelnej kontrole nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu IS, podpora pri kontrole synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, - podpora pri kontrole správnosti smerovania, - podpora pri pravidelnej kontrole parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch, - podpora pri logovaní činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
------------------------	---

	- podpora pri kontrole a vyhodnocovaní záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, - podpora pri kontrole prostredia, v ktorom IS beží, - udržiavanie repozitára zdrojov kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), - predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách (Príloha č. 2), - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie.
--	---

4.14. Podpora pri plánovaných odstávkach IS

- 4.14.1. Všetky činnosti budú vykonávané v čase bežnej prevádzky, ak sa dodávateľ a objednávateľ nedohodnú inak. Dodávateľ môže činnosti vykonávať iba v mieste inštalácie IS a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby alebo môže využiť nástroje objednávateľa; v tomto prípade dodá zoznam potrebných nastavení na adekvátne vyhodnocovanie parametrov.
- 4.14.2. V prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie profylaktiky aplikačnej vrstvy, bude profylaktika vykonaná v čase, na ktorom sa objednávateľ a dodávateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované v čase, na ktorom sa objednávateľ a dodávateľ vzájomne dohodnú.
- 4.14.3. V prípade plánovanej technologickej odstávky bude profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom objednávateľom.
- 4.14.4. Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva dodávateľ objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting/Hodnotenie.

- 4.15. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na činnostiach zmenového procesu alebo na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, eskalujú to na oprávnené osoby oboch zmluvných strán.

5. SÚČINNOSŤ

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - 5.1.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo systému automatizovanej správy registratúry,
 - 5.1.2. umožní dodávateľovi monitoring systému automatizovanej správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
 - 5.1.3. zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry,
 - 5.1.4. zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
 - 5.1.5. zaväzuje sa dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov/problémov.
- 5.2. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený z toho dôvodu, že mu objednávateľ, z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas, neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry.
- 5.3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.

6. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

- 6.1. Služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy sú riadne prebraté podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách (Príloha č. 2).

7. CENA

- 7.1. Celková cena za poskytovanie služieb/plnení podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške **42.000,00 EUR (slovom: štyridsaťdvatisíc eur) bez DPH**, t. j. **50.400,00 EUR (slovom: päťdesiattisícštyristo eur) s DPH**. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy.
- 7.2. Cena za mesačný paušál (služby podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy) je **1.750,00 EUR (slovom: tisícseďemstopäťdesiat eur) bez DPH**, t. j. **2.100,00 EUR (slovom: dvetisícsto eur) s DPH**.

8. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa bodu 3.1.1. až 3.1.3. tejto zmluvy je objednávatel' povinný uhrádzať mesačne na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného dodávateľom. Právo na vystavenie faktúry dodávateľom vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytovaná. Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č. 2). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej riadneho doručenia objednávatel'ovi.
- 8.2. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 8.3. Objednávatel' je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo má iné vady v obsahu podľa tejto zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí objednávatel' vyznačiť dôvod vrátenia. Dodávateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti 30 dní plynie znovu odo dňa doručenia správne vystavenej faktúry objednávatel'ovi.

9. ZÁRUKA

- 9.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 9.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto zmluvy a jej príloh poskytne s odbornou starostlivosťou, a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve IS mali požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť, a to minimálne po dobu dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že IS ASR na platforme Fabasoft je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola s dodávateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie objednávatel'a v čase podpisu tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

- 9.3. Záručná doba na každú službu je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia. Ak sa počas používania IS ASR na platforme Fabasoft zistí, že funkcionálna alebo kvalita poskytnutej služby nie je v súlade s touto zmluvou z dôvodov na strane dodávateľa, dodávateľ sa zaväzuje takýto nesúlad bezodkladne odstrániť na svoje náklady.
- 9.4. **Obmedzenie záruky** – dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom IS ASR na platforme Fabasoft spôsobených neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak dodávateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy alebo iné všeobecne záväzné predpisy.

10. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 10.1. Dodávateľ vyhlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto zmluvy sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv, a to v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „zákon č. 185/2015 Z. z.“). Dodávateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve zaručuje, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným alebo vytvoreným dodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa:
- 10.1.1. má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo,
 - 10.1.2. má alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú alebo vykonávajú autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo.
- 10.2. Ak sa akékoľvek tvrdenie dodávateľa uvedené v bode 10.1. ukáže byť nepravdivé alebo si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov dodávateľa alebo tretej strany, ktorá poskytovala služby za dodávateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto zmluvou zaväzuje sa dodávateľ:
- 10.2.1. bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých služieb dodaných, poskytnutých, vykonaných alebo vytvorených dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé služby dodané, poskytnuté, vykonané alebo vytvorené dodávateľom, alebo tretími stranami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané alebo vytvorené dodávateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti a zároveň,
 - 10.2.2. uhradiť škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v prípade, ak sa tvrdenie dodávateľa ukáže byť nepravdivým alebo v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany, a to v plnej sume bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 10.3. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
- 10.4. Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.
- 10.5. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z.
- 10.6. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

11. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

11.1. Dodávateľ je povinný

- 11.1.1. dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- 11.1.2. dodať inštaláciu príručku a spôsob a rozsah zálohovania,
- 11.1.3. zapracovávať všetky zmeny do dodaného IS ASR na platforme Fabasoft v dohodnutých časových termínoch; ak to nie je stanovené, dodávateľ bude bezodkladne informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
- 11.1.4. vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkoľvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu existujúceho HW alebo SW licencií tretích strán, predloží návrh objednávateľovi na schválenie,
- 11.1.5. zachovať ochranu utajovaných skutočností objednávateľa v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 215/2004 Z. z.“), ako aj všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané dodávateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe tejto zmluvy alebo v akejkoľvek súvislosti s touto zmluvou;. tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy a dodávateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby;. na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje; táto povinnosť trvá aj po ukončení tejto zmluvy,
- 11.1.6. zabezpečiť ochranu utajovaných skutočností objednávateľa v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z., ako aj 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 osôb, ak im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade s touto zmluvou, táto povinnosť trvá aj po ukončení tejto zmluvy,
- 11.1.7. zabezpečiť, aby IT konzultant/IT analytik disponovali osvedčením na oboznamovanie sa s utajovanými skutočnosťami minimálne na stupeň utajenia Dôverné,
- 11.1.8. telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy; formou písomne sa rozumie aj e-mail,
- 11.1.9. plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy,
- 11.1.10. informovať objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy,
- 11.1.11. na základe žiadosti objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- 11.1.12. zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 11.1.12.1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s objednávateľom,
 - 11.1.12.2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s objednávateľom,
- 11.1.13. sledovať legislatívne zmeny a tieto zapracovať do IS.

11.2. Objednávateľ je povinný:

- 11.2.1. zabezpečiť vstup zamestnancov dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa, a to v rámci času bežnej prevádzky

- v prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku IS a ani ostatných systémov objednávateľa,
- 11.2.2. zabezpečiť, aby dodávateľ 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,
 - 11.2.3. zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle tejto zmluvy,
 - 11.2.4. všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou formou dodávateľovi; formou písomne sa rozumie aj e-mail,
 - 11.2.5. na základe žiadosti dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov objednávateľa, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
 - 11.2.6. zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 - 11.2.6.1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s dodávateľom,
 - 11.2.6.2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.
- 11.3. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobné alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

12. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 12.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z., ako aj o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania zmluvy, alebo na jej základe získaných, ak ho objednávateľ v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť platí aj pre subdodávateľov dodávateľa. V rozsahu zaistujúcom možnosť splnenia tejto povinnosti dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti. Záväzok mlčanlivosti dodávateľa a jeho subdodávateľov trvá aj po ukončení platnosti zmluvy.
- 12.2. Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácie dodávateľa, ktoré sú jasne a písomne označené dodávateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto zmluvy. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto bodu zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej osoby bez obmedzenia s jej nakladaním v rámci zmluvy alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou.
- 12.3. Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z., aj ako s dôvernými najmä v súlade s § 17 zákona č. 513/1991 Zb. a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci. Dodávateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto zmluvy, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že to je

v súlade so zákonom č. 215/2004 Z. z., a že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa bodu 11.1. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

13. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 13.1. Dodávateľ zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služby v zmysle tejto zmluvy, a to v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 13.2. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z nezaplatenej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania.
- 13.3. V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty/problémy v lehotách v zmysle tejto zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
 - 13.3.1. pri kritickom incidente/probléme v sume 2 000,00 eur bez DPH za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu s DPH (Príloha č. 1),
 - 13.3.2. pri normálnom incidente/probléme v sume 500,00 eur za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu s DPH (Príloha č. 1),
 - 13.3.3. pri nízkom incidente/probléme v sume 200,00 eur za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do sumy jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu s DPH (Príloha č. 1).
- 13.4. Zaplatenie zmluvnej pokuty dodávateľom nebude mať vplyv na právo objednávateľa na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností dodávateľa prekračujúcej zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 13.5. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej zmluvnej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú zmluvné strany písomne inak.
- 13.6. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov.

14. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 14.1. V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená konať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je:
 - 14.1.1.
 - 14.1.2.
 - 14.1.3.
- 14.2. V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená konať za dodávateľa kontaktná osoba, ktorou je:
 - 14.2.1.
 - 14.2.2.
 - 14.2.3.
- 14.3. Ak dôjde k zmene oprávnených osôb podľa bodu 14.1. a 14.2. objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu e-mailom v lehote troch (3) pracovných dní. Zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi.

- 14.4. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.
- 14.5. Dodávateľ nesmie predmet plnenia podľa tejto zmluvy ako celok odovzdať na vykonanie inému subjektu. Časť predmetu plnenia podľa tejto zmluvy môže dodávateľ iba s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa odovzdať na vykonanie svojmu subdodávateľovi.

15. TRVANIE ZMLUVY

- 15.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú na dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- 15.2. Táto zmluva môže zaniknúť pred uplynutím lehoty:
- 15.2.1. písomnou dohodou podpísanou obidvoma zmluvnými stranami,
 - 15.2.2. písomnou výpoveďou,
 - 15.2.3. odstúpením od zmluvy.
- 15.3. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je dva (2) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplatenia ceny resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté objednávateľom do uplynutia výpovednej doby.
- 15.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak objednávateľ bezdôvodne i napriek písomnému upozorneniu dodávateľa 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 dodávateľ opakovanie t. j. minimálne 2x nedodrží lehoty uvedené v bode 4. tejto zmluvy.
- 15.6. Objednávateľ aj dodávateľ sú ďalej oprávnení odstúpiť od zmluvy, ak druhá zmluvná strana nespĺní svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy ani v primeranej (dodatočnej) lehote na to určenej druhou (oprávnenou) zmluvnou stranou.
- 15.7. Odstúpením od zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané a prevzaté, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
- 15.8. Odstúpenie je účinné jeho preukázateľným doručením druhej zmluvnej strane, týmto dňom zmluva zaniká.

16. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 16.1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákon č. 513/1991 Zb. a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 16.2. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamena to, že by celá zmluva strácala platnosť. 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, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.

- 16.3. V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným konsenzom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú, je oprávnená ktorákoľvek z nich podať návrh na vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.
- 16.4. Ustanovenia tejto zmluvy je možné meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 16.5. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží jeden rovnopis.
- 16.6. Zmluvné strany 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.
- 16.7. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v nasledujúci deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 16.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- 16.8.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia ceny,
- 16.8.2. Príloha č. 2 – Pracovný výkaz o vykonaných službách

Dátum:

Dátum:

Za objednávateľa:

Za dodávateľa:

.....

JUDr. Roman Konečný
riaditeľ

.....

Ing. Peter Axamit
člen predstavenstva

.....

Branislav Hačko
člen predstavenstva

Príloha č. 1 – Špecifikácia ceny

Rozpis cien za človekohodinu (ďalej len „ČH“) a človekoden (ďalej len „ČD“):

č.	Názov položky		Rozsah služieb počas trvania zmluvy	Jednotková cena bez DPH (€/m.j.)	Cena na celé trvanie zmluvy bez DPH
1.1	Hot-line a projektová podpora	Mesačný paušál	3,5 ČD x 24 mesiacov (28 ČH x 24 mesiacov)	500 €/ČD	42 000 €
1.2	Servisný zásah			1750 € x 24 mesiacov	
1.3	Podpora pri profylaktike aplikačnej vrstvy				



Príloha č. 2 – Pracovný výkaz o vykonaných službách

Príloha k faktúre:

Zákazník:

Národný bezpečnostný úrad
Budatínska 30, 851 06 Bratislava

Dodávateľ:

Obdobie:

xy/202x

Projekt:

Support

Dátum	Odpracované (hod.)	Faktúrovateľné (hod.)	Vykonal	Požiadavka od	Číslo hlásenia	Činnosť	Typ

Spolu			
--------------	--	--	--

Predplatené
hodiny

Celkom na fakturáciu			
---------------------------------	--	--	--

Odovzdal (meno, podpis):

Prevzal (meno, podpis):

Dátum: xy.xy.202x