



**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY:
„SERVIS A ÚDRŽBA IS FABASOFT E GOV SUITE“**

Základné údaje:

Názov / obchodné meno verejného obstarávateľa: Výskumná agentúra

Adresa sídla /miesta podnikania:

IČO: 31819494

Ulica č.: Plynárenská 7/A

Obec: Bratislava - mestská časť Nové Mesto

PSČ: 821 09

Všeobecná špecifikácia predmetu:

Zoznam položiek:

1. Aktualizácia softvérových licencií: dodávanie najnovších verzií základného softvéru Fabasoft na obdobie 24 mesiacov pre roky 2024 a 2025.

Aktualizácia programového produktu Fabasoft eGov-Suite v rozsahu 130 licencií na obdobie 24 mesiacov. Aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien a poskytnutím potrebnej technickej podpory pri aktualizácii.

Počet – 1 kus

2. Vykonávanie a zabezpečovanie služieb spojených s údržbou a prevádzkou IS Fabasoft eGov Suite na obdobie 24 mesiacov pre roky 2024 a 2025

Poskytovanie hotline, pohotovosti, Servisných zásahov, podpory prevádzky IS Správy registratúry, podpora integračného rozhrania na Ústredný portál verejnej správy, poskytovanie odborných služieb a rozvoja IS Správy registratúry na obdobie 24 mesiacov – počet 1 ks

Všeobecné technické požiadavky:

Zabezpečovanie služieb spojených s údržbou IS Fabasoft eGov Suite (ďalej len „IS Fabasoft“) na obdobie 24 mesiacov v rozsahu :

Hotline : poskytovanie telefonickej podpory Objednávateľovi pri využívaní IS Fabasoft, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s IS Fabasoft. Rozsah poskytovanej služby: v pracovných dňoch neobmedzene od 07.30 do 15.30 hod. V prípade, že požiadavku Objednávateľa nie je možné, alebo vhodné riešiť telefonickou konzultáciou, dôjde zo strany Poskytovateľa k bezodkladnému návrhu iného spôsobu riešenia tejto požiadavky.



Príloha č. 1

Pohotovosť : pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov IS Fabasoft v stanovenom rozsahu poskytovanej služby.

Rozsah poskytovanej služby: v pracovných dňoch od 7.30 do 15.30 hod.

V prípade nahlásenia výskytu kritických alebo nekritických problémov IS Fabasoft je Poskytovateľ povinný poskytnúť riešenie v nasledovných lehotách:

Kategória priority	Služba/Aktivita	Reakčná doba
Kritický problém	Doba odozvy	2 hod.
	Prvotná odozva	5 hod.
	Zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod.
	Trvalé vyriešenie	40 hod.
Nekritický problém	Doba odozvy	4 hod.
	Prvotná odozva	32 hod.
	Zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod.
	Trvalé vyriešenie	162 hod.

Servisný zásah : služby Poskytovateľa pri odstraňovaní kritických a/alebo nekritických problémov IS Fabasoft.

Rozsah poskytovanej služby: všetky kritické alebo nekritické problémy, ktoré Objednávateľ nahlási písomne prostredníctvom aplikácie Service-desk (prostredníctvom aplikácie service-desku Poskytovateľa bude Objednávateľ pomocou pridelených prístupov zadávať požiadavky). Objednávateľ môže kritické a/alebo nekritické problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na začatie riešenia problému začína



plynúť v pracovných dňoch od 7.30 do 15.30 hod. Servisný zásah nezahŕňa služby rozvoja a legislatívne úpravy.

Profylaktika aplikačnej vrstvy:

Správa a údržba serverov, systémového softvéru a systému ASR (automatizovaného systému registratúry). Pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia v rozsahu potrebnom na udržanie systému v prevádzkyschopnom stave s minimálnym množstvom incidentov. Pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania. Pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch. Logovanie činností za optimálnej prevádzky a vyhodnocovanie incidentov. Kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov. Kontrola prostredia, v ktorom IS beží. Udržiavanie repozitára zdrojov kódov. Udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti - inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej. Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému). Podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému. Monitorovanie aplikácie.

Doba poskytovania: 24 mesiacov od účinnosti zmluvy

Počet – 1 kus

Osobitné požiadavky na plnenie:

1. Poskytovateľ musí byť schopný v primeranej lehote, na základe požiadavky Objednávateľa a po dohodnutí obchodných podmienok, vykonať a zabezpečiť služby spojené s údržbou a rozvojom IS Fabasoft.
2. Poskytovateľ do 3 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy písomne oznámi kontaktnej osobe Objednávateľa identifikačné údaje o osobe zodpovednej za riadne dodanie predmetu zmluvy, bankové spojenie a číslo účtu, na ktorý mu budú poukazované platby za plnenie podľa tejto zmluvy.
3. Poskytované služby typu Hotline, Pohotovosť, Servisný zásah, Prevádzka a podpora integračného rozhrania na ÚPVS, odborné služby a rozvoj IS Fabasoft, profylaktika aplikačnej vrstvy a školiace služby bude Poskytovateľ preukazovať formou písomných mesačných výkazov vykonaných prác. Písomné mesačné výkazy prác budú vždy podpísané a schválené zodpovednými zamestnancami za Objednávateľa a Poskytovateľa. Mesačný výkaz prác bude tvoriť prílohu k faktúre Poskytovateľa. Cena za poskytnutie týchto služieb bude fakturovaná ako mesačný poplatok. Dňom poskytnutia služby je posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca.
4. Poskytovaná služba typu Ročná aktualizácia softvérových licencií bude protokolárne odovzdávaná na základe odovzdávacieho protokolu o odovzdaní vhodného nosiča (CD, USB a pod.). Odovzdávací protokol bude tvoriť prílohu k faktúre Poskytovateľa. Cena za poskytnutie tejto služby bude hrazená ako jednorazový ročný poplatok. Poskytovateľ je



oprávnený vystaviť faktúru po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom bola vykonaná Ročná aktualizácia softvérových licencií.

5. Súčinnosť Objednávateľa bude poskytnutá pre nasledujúce situácie:

- zabezpečenie zálohovania a obnovy IS Fabasoft,
- zabezpečenie prístupu Poskytovateľovi pre nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS Fabasoft na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Objednávateľa,
- realizácia úprav alebo rozvoja IS Fabasoft,
- riešenie incidentov.

Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto 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 zmluvy.

6. Poskytovateľ bude fakturovať len služby vymedzené bodmi 1. a 2. predchádzajúcej časti tohto dokumentu podľa skutočnosti ich poskytnutia. Fakturovaná suma bude vypočítaná pri poskytovaní služieb podľa:

- (i) položky č. 1 ako jednorazová ročná odplata za realizáciu ročnej aktualizácie softvérových licencií,
- (ii) položky č. 2 ako paušálna mesačná odplata za poskytovanie služieb počas doby trvania zmluvy a

Splatnosť faktúry za poskytnutie služieb je 30 dní odo dňa doručenia riadne a včas vystavenej faktúry Objednávateľovi.

7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o DPH") a § 3a zákona

č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov . V prípade nesplnenia náležitostí v súlade so zákonom o DPH, Objednávateľ faktúru vráti Poskytovateľovi a nová lehota splatnosti (30 dní) začína plynúť dňom doručenia opravenej a/alebo doplnenej faktúry.

8. V prípade nesplnenia akejkoľvek z Osobitných požiadaviek je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť.

9. Porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytnúť celé plnenie riadne a včas podľa zmluvy bude považované za podstatné porušenie zmluvy, ktoré oprávňuje Objednávateľa od zmluvy odstúpiť.

10. Ak Poskytovateľ bude poskytovať služby v rozpore s požadovanou technickou alebo funkčnou špecifikáciou opisu predmetu zákazky, bude sa to považovať za podstatné porušenie zmluvy, ktoré oprávňuje Objednávateľa od zmluvy odstúpiť .

11. Zmluva sa uzatvorí na dobu určitú, a to na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.



Miesto/miesta dodania:

Výskumná agentúra, Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava.

Lehota dodania predmetu zákazky:

Najneskôr 1.1.2024.

Obdobie uzatvorenia zmluvy:

Na dobu určitú do 31.12.2025

Výsledok verejného obstarávania:

Zmluva

Splatnosť faktúry:

Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia Objednávateľovi.