

Servisná zmluva č. 1766/2023/ODDIT na poskytovanie služieb údržby existujúceho informačného systému objednávateľa pre podporu Elektronickkej podateľne, Integračnej platformy napojených na Elektronické formuláre a registratúru

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zmluva“)

medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Objedávateľ:

Názov: **Banskobystrický samosprávny kraj**
Sídlo: Námestie SNP 23/23, 974 01 Banská Bystrica
štatutárny orgán: Mgr. Ondrej Lunter, predseda Banskobystrického samosprávneho kraja
Osoby oprávnené na rokovanie: Ing. Róbert Jány, vedúci oddelenia informačných technológií Úradu Banskobystrického samosprávneho kraja
IČO: 37828100
DIČ: xxxxxxxxxxxxxxxx
Bankové spojenie: xxxxxxxxxxxxxxxx
Štátna pokladnica, IBAN: xxxxxxxxxxxxxxxx
Tel. kontakt: +421484325111
e-mail: faktury@bbsk.sk; robert.jany@bbsk; milan.droba@bbsk
(ďalej len ako „objedávateľ“)

a

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: **Asseco Central Europe, a. s.**
Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov
Zápis v obch. reg.: Mestský súd Bratislava III, oddiel: Sa, vložka: 2024/B
Zastúpená: RNDr. Jozef Klein – predseda predstavenstva
Osoby oprávnené na rokovanie:
- vo veciach zmluvných Peter Axamít
- vo veciach finančných Peter Axamít
- vo veciach technických Karol Gajdošík
IČO: 35 760 419
DIČ: xxxxxxxxxxxxxxxx
IČ DPH: xxxxxxxxxxxxxxxx
Bankové spojenie: xxxxxxxxxxxxxxxx
IBAN: xxxxxxxxxxxxxxxx
Tel. kontakt: +421 2 20 838 555
e-mail: sales@asseco-ce.com

(ďalej len ako „**dodávateľ**“ a spolu s objednávateľom ďalej len ako „**zmluvné strany**“)

- 1.3 Sídla zmluvných strán sú zároveň ich korešpondenčnými adresami.
- 1.4 Objednávateľ je prevádzkovateľom Informačného systému – existujúci informačný systém vzájomne prepojených komponentov Elektronickej podateľne a Integračnej platformy napojených na Elektronické formuláre a registratúru (ďalej len ako „Informačný systém“) a potrebuje zabezpečiť technickú podporu, prevádzku, údržbu a servis tohto Informačného systému.
- 1.5 Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle zákona o verejnom obstarávaní na obstaranie zákazky s názvom, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č.dňa.... pod značkou...., ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory, prevádzky, údržby a servisu Informačného systému (ďalej len ako „Verejné obstarávanie“).
- 1.6 Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou Informačného systému (ďalej len ako „služby“). Služby uvedené v tomto článku zmluvy sa poskytujú mesačne.

V rámci plnenia služieb na základe tejto zmluvy sú zo strany dodávateľa objednávateľovi poskytované nasledujúce služby:

- a) Služby servisnej podpory,
- b) Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov,
- c) Profylaktické služby.

Služby uvedené v tomto článku zmluvy môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb objednávateľa poskytne objednávateľ dodávateľovi písomne/e-mailom najneskôr ku dňu podpisu tejto zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb objednávateľa, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu dodávateľovi písomne/e-mailom na príslušnú adresu dodávateľa uvedenú v článku 1 ods. 1.2 tejto zmluvy v lehote 3 pracovných dní.

Predmet, obsah a rozsah služieb poskytovaných dodávateľom objednávateľovi na základe tejto zmluvy je presne vymedzený v prílohe č. 4 tejto zmluvy – bližšia špecifikácia predmetu zmluvy.

3. SÚČINNOSŤ

Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov dodávateľa v rámci tejto zmluvy poskytne dodávateľovi bezodplatne nevyhnutne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- 3.1. zabezpečí odborný personál pre definovanie požiadaviek objednávateľa na zmeny, úpravy Informačného systému objednávateľa ,

- 3.2. umožní dodávateľovi monitoring informačného systému objednávateľa a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí objednávateľa,
- 3.3. zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry,
- 3.4. zabezpečí nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat Informačného systému objednávateľa na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe objednávateľa,
- 3.5. zabezpečí na vlastné náklady štandardnú podporu systémového software-u objednávateľa (ďalej len ako „SW“). V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je objednávateľ povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 3.6. sa zaväzuje dodávateľovi včas poskytnúť aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav informačného systému objednávateľa, resp. riešenia incidentov.

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 nevyhnutne potrebnú súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy.. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.

4. AKCEPTÁCIA POSKYTNUTÉHO PLNENIA

- 4.1. Služby poskytnuté zo strany dodávateľa podľa článku 2 tejto zmluvy sa považujú zo strany objednávateľa za prevzaté a akceptované dňom podpisu Pracovného výkazu o vykonaných službách zo strany objednávateľa, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy.

5. CENA

- 5.1. Celková cena predmetu zmluvy za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov **maximálne vo výške 69.600 € bez DPH /slovom: šesťdesiatdeväťtisícšesťsto EUR /, t. j. 83.520 € s DPH /slovom: osemdesiattritisícpäťstodvadsať EUR vrátane DPH /**. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy. Špecifikácia ceny tvorí Prílohu č. 1 zmluvy.
- 5.2. Cena za mesačný paušál je **5.800 € bez DPH /slovom: päťtisícosemsto EUR/, t. j. 6.960 € s DPH /slovom: šesťtisícdeväťstošesťdesiat EUR vrátane DPH/**.
- 5.3. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ je oprávnený navýšiť cenu za mesačný paušál o medziročnú infláciu meranú indexom spotrebiteľských cien na základe údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky. Oznamenie o navýšení mesačného paušálu na základe inflácie bude súčasťou príslušnej faktúry

6. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne vcelku na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného dodávateľom. Právo na zaplatenie ceny vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba na základe tejto

zmluvy poskytovaná. Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č. 2 tejto zmluvy). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

- 6.2. Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 6.3. Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru späť dodávateľovi na dopracovanie, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí objednávateľ uviesť/vyznačiť dôvod vrátenia faktúry dodávateľovi na dopracovanie. Dodávateľ oprávnene vrátenú faktúru opraví alebo vyhotoví novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti (30 dní) plynie odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.

7. ZÁRUKA

- 7.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 7.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že služby podľa tejto zmluvy a jej príloh poskytne s náležitou odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto zmluve mali všetky ním poskytované služby požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť, a to po dobu 24 mesiacov odo dňa ich prevzatia a akceptácie zo strany objednávateľa. Záruka za kvalitu služieb poskytovaných na základe tejto zmluvy platí za predpokladu, že Informačný systém objednávateľa je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorého inštalácia nebola s dodávateľom vopred konzultovaná. Dohodnutým prostredím sa rozumie prevádzkové prostredie objednávateľa v čase podpisu tejto zmluvy.
- 7.3. Obmedzenie záruky - dodávateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v Informačnom systéme, ktoré boli preukázateľne spôsobené neodborným zásahom tretích strán.

8. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 8.1. Ak pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy vznikne autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Dielo“), dodávateľ udeľuje objednávateľovi dňom akceptácie služieb v zmysle článku 4 tejto zmluvy zo strany objednávateľa nevýhradnú, v neobmedzenom rozsahu (najmä neobmedzený počet zariadení a užívateľov), územne a časovo neobmedzenú licenciu na použitie Diela a to na všetky spôsoby použitia v zmysle autorského zákona a vyhlasuje, že odplata za poskytnutie tohto súhlasu je zahrnutá v cene za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy.
- 8.2. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou poskytovateľa a objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by

bol ich výhradným disponentom a že poskytovateľ udelil objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov..

9. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

9.1 Dodávateľ je povinný:

- a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
- b) zapracovávať všetky zmeny do existujúceho systému objednávateľa pre elektronickú správu registratúry v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, dodávateľ bude okamžite informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
- c) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný hardvér (HW) a kompatibilitu softvéru (SW) v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkolvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu jestvujúceho HW alebo SW licencií tretích strán, predloží návrh objednávateľovi na schválenie,
- d) zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané dodávateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe zmluvy alebo v akejkolvek súvislosti so 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,
- e) zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so zmluvou,
- f) písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy. Formou písomne sa rozumie aj email,
- g) plniť jednotlivé služby podľa tejto zmluvy,
- h) informovať objednávateľa o všetkých dodávateľovi známych a so zmluvou súvisiacich faktoch, ktoré by podľa dodávateľa mohli negatívne vplyvať na plnenia dodávateľa vyplývajúce z predmetu tejto zmluvy,
- i) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých je predmetný Informačný systém prevádzkovaný:
 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;
 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s objednávateľom;

9.1 Objednávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť vstup zamestnancov dodávateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa, a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa s tým, že bez

- predchádzajúceho písomného oznámenia nenarušia prevádzku Informačného systému a ani ostatných systémov objednávateľa,
- b) zabezpečiť, aby dodávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru objednávateľa, zmenách organizačnej štruktúry objednávateľa, príp. iných zmenách u objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy a IS,
 - c) zabezpečiť účinnú ochranu autorských, príp. iných práv duševného vlastníctva a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle zmluvy,
 - d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou formou, prípadne formou e-mailu dodávateľovi,
 - e) na základe predchádzajúcej písomnej žiadosti dodávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení podľa tejto zmluvy v dohodnutom mieste plnenia,
 - f) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých je Informačný systém prevádzkovaný:
 - 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.
 - 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s dodávateľom.
 - g) sledovať legislatívne zmeny a oznamovať ich dodávateľovi.

10. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 10.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel pri plnení tejto zmluvy, pokiaľ 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 zaisťujúcom možnosť splnenia tejto povinnosti dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti. Závazok mlčanlivosti dodávateľa trvá aj po ukončení platnosti zmluvy.
- 10.2. Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií dodávateľa, ktoré sú jasne a písomne označené dodávateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto zmluvy. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej osoby bez obmedzenia s jej nakladaním alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa osobitných právnych predpisov, ako napr. podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o slobode informácií“), pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá dodávateľa v súlade s platnou právnou úpravou.
- 10.3. Dodávateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými najmä v súlade s § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**dôverné informácie**“) a je povinný v zmysle aplikovateľných právnych predpisov zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala z aplikovateľného právneho predpisu alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu verejnej správy. 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 príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa odseku 10.1 tohto článku zmluvy. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

- 10.4. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú, že budú dodržiavať záväzok mlčanlivosti na základe zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ktorý sa vzťahuje na osobné údaje, s ktorými sa môžu pri plnení svojich zmluvných povinností oboznámiť, a to v akejkoľvek forme (najmä písomnej, elektronickej, alebo ústnej), ako aj povinnosti uložené zmluvným stranám na základe 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). Zmluvné strany sa zaväzujú, že osobné údaje, s ktorými sa na základe zmluvy oboznámia, nebudú okrem povinností vyplývajúcich z aplikovateľných všeobecne záväzných právnych predpisov nijak zverejňovať, ani ich akoukoľvek formou spracúvať, reprodukovať alebo podávať ich akýmkoľvek tretím neoprávneným osobám. Ak v dôsledku poskytovania súčinnosti podľa zmluvy budú niektorou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane poskytnuté osobné údaje a v dôsledku toho by malo dôjsť k spracúvaniu takých osobných údajov, zmluvné strany osobitne posúdia potrebu uzatvorenia dohody o podmienkach spracovania osobných údajov, príp. jej zmeny.

11. NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi počas doby trvania tejto zmluvy porušením povinnosti dodávateľa podľa tejto zmluvy najviac do výšky 50% zo sumy uhradenej objednávateľom podľa tejto zmluvy dodávateľovi.
- 11.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr sa objednávateľ zaväzuje uhradiť dodávateľovi úrok z omeškania v príslušnej zákonnej výške z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.
- 11.3 V prípade, ak dodávateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle tejto zmluvy, je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
- a) pri kritickom incidente vo výške 150,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ceny mesačného paušálu (príloha č. 1 tejto zmluvy),
 - b) pri nekritickom incidente vo výške 50,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ceny mesačného paušálu (príloha č. 1 tejto zmluvy),
- 11.4 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 zmluvné strany nedohodnú písomne inak.
- 11.5 Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaniach a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo okolnosťami spôsobenými druhou zmluvnou stranou.
- 11.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že výšky zmluvných pokút dohodnuté v zmluve považujú za primerané, pretože pri rokovaníach o dohode o výškach zmluvných pokút

prihliadali na hodnotu a význam týmito zmluvnými pokutami zabezpečovaných zmluvných povinností.

12. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 12.1. V prípadoch stanovených touto zmluvou je oprávnená rokovať za objednávateľa kontaktná osoba, ktorou je: Milan Droba, odborný referent – informatik ÚBBSK ako aplikačný správca objednávateľa (vo veciach technických) v zmysle tejto zmluvy – kontakt: tel.: +421 948 943 192 , e-mail: milan.droba@bbsk.
- 12.2. Zmenu osôb uvedených v článku 12 ods. 12.1 je povinný objednávateľ oznámiť dodávateľovi bez zbytočného odkladu písomne alebo e-mailom na adresu: faba.podpora@asseco-ce.com
Zmena je účinná dňom jej oznámenia dodávateľovi.
- 12.3. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti objednávateľa.

13. TRVANIE ZMLUVY

- 13.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, alebo do vyčerpania maximálneho finančného limitu uvedeného v čl. 5 ods. 5.1 tejto zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 13.2. Táto zmluva zaniká:
 - a) písomnou dohodou podpísanou obidvoma zmluvnými stranami,
 - b) písomnou výpoveďou,
 - c) odstúpením od zmluvy.
- 13.3. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu bez udania dôvodu, výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Výpoveďou podľa tohto bodu nie je dotknuté právo dodávateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za služby riadne poskytnuté a prevzaté objednávateľom do uplynutia výpovednej doby.
- 13.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto zmluvy viac ako 60 dní.
- 13.5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ poruší zmluvnú povinnosť podľa zmluvy a nápravu nevykoná ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu objednávateľ poskytne na vykonanie nápravy.
- 13.6. Odstúpením od zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne objednané, dodané, prevzaté a akceptované, vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
- 13.7. Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane , týmto dňom zmluva zaniká.
- 13.8. Zánikom tejto zmluvy nezanikajú ustanovenia zmluvy, ak z ich povahy vyplýva, že majú ostať zachované aj po zániku tejto zmluvy, resp. aj ustanovenia, vo vzťahu ku ktorým to tak vyplýva z aplikovateľných právnych predpisov (ako napr. zodpovednosť za škodu, náhrada škody, zmluvné pokuty, a. i.).

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 14.2. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená 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.
- 14.3. V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným konsenzom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú, je oprávnená ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 14.4. Ustanovenia tejto zmluvy je možné meniť len formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 14.5. Zmluva sa vyhotovuje v štyroch (4) rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží dva (2) rovnopisy tejto zmluvy s platnosťou originálu.
- 14.6. Dodávateľ sa zaväzuje byť riadne zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania tejto zmluvy, ak mu taká povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „ZRPVS“).
- 14.7. V prípade, ak bude podľa tejto zmluvy potrebné doručovať inej zmluvnej strane akúkoľvek písomnosť, doručuje sa táto písomnosť na adresu zmluvnej strany uvedenú v tejto zmluve, dokiaľ nie je zmena adresy písomne oznámená zmluvnej strane, ktorá písomnosť doručuje.
- 14.8. 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.
- 14.9. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni prvého zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv /www.crz.gov.sk/ v súlade s ustanovením § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a s ustanovením § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 14.10. Zmluvné strany vyhlasujú, že budú spolupracovať tak, aby bol predmet zmluvy splnený v najlepšej možnej miere. Za týmto účelom sa budú zmluvné strany bez omeškania vzájomne informovať o všetkých okolnostiach, ktoré by bránili riadnemu splneniu predmetu zmluvy.
- 14.11. Každá zo zmluvných strán sa týmto výslovne zaväzuje, že neprevedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce zo tejto zmluvy, resp. jej časti na iný subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V prípade porušenia tejto povinnosti jednou zo zmluvných strán bude zmluva o prevode (postúpení) zmluvných záväzkov neplatná a zároveň druhá zmluvná strana bude oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.
- 14.12. V prípade, ak niektoré ustanovenie zmluvy je alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stane neplatné, neúčinné, alebo nevynútiteľné (obsolentné), nemá a ani nebude to mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy.

Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere, rešpektujúc zásadu dobrých mravov rokovať tak, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie zmluvy písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo možno najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tejto zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, pokiaľ takáto dohoda nebude uzatvorená, rovnako v prípade, ak k nej vôbec nedôjde, použijú sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevynútiteľného ustanovenia iné ustanovenia zmluvy a ak také ustanovenia nie sú, potom sa použijú ustanovenia slovenských právnych predpisov a inštitútov, ktoré sú upravené slovenským právnym poriadkom, pričom sa použijú také ustanovenia, ktoré zodpovedajú kritériám predchádzajúcej vety.

14.13. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

- Príloha č. 1. – Špecifikácia ceny;
- Príloha č. 2. – Výkaz prác a nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac;
- Príloha č. 3. – Formulár o nahlásení problému/požiadavky;
- Príloha č. 4. – Bližšia špecifikácia predmetu zmluvy.

Dátum a miesto:

V Bratislave, dňa 23.1.2024

Za dodávateľa:

Asseco Central Europe, a. s.

Dátum a miesto:

V Banskej Bystrici, dňa 31.1.2024

Za objednávateľa:

Banskobystrický samosprávny kraj

.....
RNDr. Jozef Klein, v.r.
predseda predstavenstva

.....
Mgr. Ondrej Lunter, v.r.
predseda Banskobystrického
samosprávneho kraja

Príloha č. 1 Špecifikácia ceny predmetu zmluvy

č.	Názov položky		Rozsah služieb počas trvania zmluvy	Jednotková cena bez DPH (€/m.j.)	Jednotková cena vrátane DPH (€/m.j.)	Cena na celé trvanie zmluvy vrátane DPH
1.1	Služby servisnej podpory	Mesačný paušál	Paušál * počet mesiacov trvania dohody	5.800,00	6.960,00	83.520,00
1.2	Profylaktické činnosti					
1.3	Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov					
1.4	Celková cena za predmet zákazky ako súčet všetkých položiek na celé trvanie zmluvy 12 mesiacov					83.520 EUR s DPH

Príloha č.2 - Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac

Príloha k faktúre:

Zákazník:

Banskobystrický samosprávny kraj
Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica

Dodávateľ:

Obdobie:

Dátum	Fakturovateľné (hod.)	Vykonal	Požiadavka od	Číslo	Činnosť

Spolu		0,00	
--------------	--	------	--

*Predplatené
hodiny*

Celkom na fakturáciu		0,00	
---------------------------------	--	------	--

Odovzdal (meno, podpis):

Prevzal a akceptoval (meno, podpis):

Dátum:

Príloha č.3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky

Formulár o nahlásení problému/požiadavky			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 4 – Bližšia špecifikácia predmetu zmluvy

Opis predmetu zákazky „Elektronické služby BBSK,,

Predmetom zákazky je záväzok dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby / plnenia spojené s údržbou existujúcich vzájomne integrovaný komponentov Workdesk a Integrovačnej platformy napojenej na Elektronické formuláre a registratúru (ďalej len „Služby“). Služby budú poskytované mesačne.

V rámci plnenia služieb musia byť poskytované nasledujúce služby:

- a) Služby servisnej podpory;
- b) Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov;
- c) Profylaktické služby.

Opis existujúcich komponentov

Workdesk - konštruktor podaní

Aplikácia Workdesk poskytuje pre občana centrálny prístupový bod pre vytváranie elektronických podaní na Úrade Banskobystrického samosprávneho kraja. Je postavená na platforme .Net, pre ukladanie dát využíva dátové úložisko prevádzkované na databáze MS SQL. Pre občana aplikácia poskytuje používateľské rozhranie, v rámci ktorého pre vybranú elektronickú službu je umožnené vytvoriť elektronické podanie. Proces vytvárania elektronického podania pozostáva z nasledovných funkcionalít:

Prihlásenie používateľa prostredníctvom služieb ÚPVS

Aplikácia umožňuje vytvoriť a odoslať elektronické podanie pod prihlásenou identitou ale aj anonymne. Prihlasovanie sa vykonáva na základe overenia EID voči ÚPVS. Aplikácia Workdesk podporuje SingleSignOn prihlásenie medzi BBSK a ÚPVS.

Vyplnenie elektronického formulára

Aplikácia poskytuje funkcionalitu pre zobrazenie elektronického formulára, jeho vyplnenie a uloženie. Zobrazenie elektronického formulára podporuje predplnenie vstupných dát na základe prihlásenej identity žiadateľa. Pre funkcionalitu predplnenia sa využívajú procesy integrovačnej platformy, ktoré príslušné dáta preberajú z lokálneho registra FO/PO v IS Fabasoft, z referenčných registrov RPO/RFO a ÚPVS IAM.

Priloženie požadovaných príloh

Za účelom priloženia príloh k elektronickému podaniu umožňuje Workdesk pripojenia prílohy v rôznych formátoch od PDF súborov, zip súborov, grafických súborov ako sú gif, tiff, jpeg, svg, tif, súbor s elektronicky podpísanou prílohou, audio súbor.

Podpísanie elektronického formulára a príloh

Funkcionalita podpisovania podporuje vytváranie elektronických podpisov vo formáte eIDAS pre elektronické formuláre ale aj pre prílohy. Aplikácia umožňuje vytvárať viac násobné podpisy príloh a formulárov.

Uloženie rozpracovaného elektronického podania a import/export elektronického formulára

Workdesk umožňuje import uloženého elektronického formulára z disku žiadateľa a zároveň poskytuje aj funkcionality exportu vyplneného elektronického formulára na disk žiadateľa. Okrem tejto funkcionality poskytuje workdesk aj možnosť uloženia rozpracovaného elektronického podania v rámci úložiska workdesk-u. K takto uloženému podaniu sa následne žiadateľ vie dostať cez funkcionality mojePodania.

Odoslanie elektronického podania

Jedná sa o funkcionality prostredníctvom ktorej je umožnené odoslanie elektronického podania na BBSK. Toto podanie pozostáva z vyplneného elektronického formulára a príslušných príloh.

Definícia elektronických podaní

Funkcionalita umožňuje nastavenie elektronických podaní tak, aby pre jednotlivé vytvorené elektronické podanie sa určilo to, či elektronické podanie je prístupné pre právnickú alebo fyzickú osobu, či je dostupné anonymné odoslanie podania, ktorý elektronický formulár sa v rámci podania aplikuje, ktoré elektronické prílohy úrad pre konkrétne elektronické podanie vyžaduje ako povinné, prípadne ako nepovinné. Funkcionalita zároveň umožňuje nastavenie, či elektronický formulár pre podanie má alebo nemá byť podpísaný a či konkrétna elektronická príloha má alebo nemá byť podpísaná.

Moje podania

Prostredníctvom funkcionality moje podania Workdesk umožňuje prístup k vopred uloženým rozpracovaným elektronickým podaniam, ktoré žiadateľ rozpracoval, avšak neodoslal.

Elektronické formuláre

Banskobystrický samosprávny kraj spracúva prostredníctvom elektronických služieb celkovo 54 elektronických služieb v agendách:

- Doprava
- Financie a majetok
- Komunikácia s úradom BBSK
- Poslanci a zastupiteľstvo
- Územné plánovanie a životné prostredie
- Sociálne služby
- Zdravotníctvo a farmácia

Elektronické formuláre sú pre tento účel vytvorené na platforme ÚPVS dizajnér v2.0 a sú zaregistrované v module elektronických formulárov ÚPVS. Tieto elektronické formuláre sa vyplňajú prostredníctvom aplikácie Workdesk na rezortnom portály BBSK v rámci tvorby elektronického podania. Štruktúra elektronických formulárov je v súlade s katalógom dátových prvkov uverejnenom vo výnose MFSR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov. Pre vyplňanie číselníkových hodnôt sa používajú doménové číselníky a registre, ktorých zdrojom je Fabasoft a sú poskytované do el. formulárov prostredníctvom dátových služieb integrácie. Zdrojom pre základné číselníky použité v elektronických formulároch je ŠÚ SR, pre elektronické formuláre ich poskytuje taktiež množina dátových služieb integračnej platformy.

Integračná platforma

Integračná platforma predstavuje integračný middleware typu MOM (message oriented middleware), ktorá umožňuje odosielanie a prijímanie správ medzi distribuovanými systémami. Na distribúciu jednotlivých správ integračná platforma podporuje deklaratívne vytváranie jednoduchých integračných procesov. Tieto podporujú rôzne typy vstupných a výstupných rozhraní, vrátane SOAP, REST, HTTP, FTP. Integračná platforma podporuje v rámci integračného procesu komponenty pre routovanie správ a transformáciu správ ako sú MessageRouter, PayloadTypeRouter, RecipientListRouter, XPathRouter, Splitter, content enricher, message translator. Technologické riešenie integračnej platformy je postavené a kompletne implementované na Microsoft .Net 4.5. Dodané riešenie podporuje zasielanie auditných informácií pre potrebu monitoringu.

Integračná platforma poskytuje v rámci riešenia BBSK procesy pre zabezpečenie vnútornej medzimodulovej integrácie, ale aj procesy pre zabezpečenie integrácie na externé systémy. V rámci zabezpečovania služieb pre elektronické úradné doručovanie poskytuje sadu procesov pre pripojenie na centrálnu elektronickú podateľňu. Prostredníctvom týchto procesov zabezpečuje integrácia preberanie elektronickej komunikácie z eDesk schránky inštitúcie BBSK a jej zápis do registratúry Fabasoft. Táto funkcionálna poskytuje aj rozhranie na monitoring komunikácie medzi ÚPVS a BBSK a zabezpečuje aj notifikovanie administrátora o vzniknutých chybách formou e-mailu a funkcionálnu pre doposielanie správ pri ktorých nastane počas prenosu medzi ÚPVS a BBSK komunikačná chyba.

Integrácia poskytuje ďalej integračné rozhrania pre podpisovanie elektronickej pečatou, prácu s časovými, pečiatkami a elektronickej podpismi. Tieto služby sa využívajú v rámci integračných procesov napojených na registratúru Fabasoft a ÚPVS CEP.

Integračná platforma poskytuje aj integračné rozhrania pre služby zaručenej konverzie poskytované od IOMO, tieto sa používajú v rámci integračných procesov ktoré sú prepojené na registratúru Fabasoft.

Konektory integračnej platformy:

G2G async service

MEF Sync services

MEF subscriber

eNotify

MDUERZ

REP

IAM sync services

MED services

CEP sync services

eDesk sync services

eDesk lookup service

URZI

Číselníky ŠÚSR

RPO

RA

RFO

Služby zaručenej konverzie

IS Fabasoft

Názov softvérového produktu:

ITGov Suite

Integračné rozhranie IS Fabasoft (UWS)

Pre potreby integrácií poskytuje IS Fabasoft univerzálnu webovú službu (UWS), pomocou ktorej externé systémy využívajú funkcie pre prácu s objektmi (vytváranie, čítanie, modifikácia, mazanie) a vykonávajú volania rôznych integračných akcií. Pre volanie univerzálnej webovej služby je použitý štandard SOAP verzie 1.2.

IS Fabasoft zároveň poskytuje univerzálnu notifikačnú službu (UNS), čo je komunikačný kanál, ktorým sú zasielané informácie o vzniknutých udalostiach do externých systémov (napr. vznik objektov, modifikácia, a pod.).

Integračné rozhranie poskytuje referenčné údaje o právnických a fyzických osobách pre ostatné systémy, z lokálneho registra vytvoreného v IS Fabasofte. Zdrojom dát lokálneho registra sú referenčné registre RFO/RPO a ÚPVS IAM, lokálny register využíva referenčné a iné všeobecne definované údaje (napr. zo ŠUSR, RA). Služby referenčných registrov sú poskytované vo forme webových servisov dostupných prostredníctvom integračnej platformy. Vstupy aj výstupy služieb aplikačného rozhrania sú realizované vo forme XML.

Na zabezpečenie týchto činností slúži softvérový komponent Register osôb implementovaný v rámci integrovaného IS Fabasoft. Konceptia lokálneho registra osôb vychádza zo štandardov pre ISVS a súvisiaceho výnosu Ministerstva financií SR.

Integračné rozhranie IS Fabasoft rovnako poskytuje pre ostatné systémy definované číselníky, potrebné napr. pri vypĺňaní elektronických formulárov.

IS Fabasoft prostredníctvom integrácie využíva služby CEP ÚPVS, pre potreby podpisovania dokumentov, prácu s časovými pečiatkami, overovania elektronických podpisov, a pre potreby sťahovania podaní z eDesk schránky BBSK na ÚPVS a ich následne zaevidovanie a spracovanie v registratúre.

IS Fabasoft prostredníctvom integrácie využíva služby zaručenej konverzie od IOMO, ktoré ďalej v rámci registratúry poskytuje pre používateľov v module Zaručená konverzia.

Rozsah služieb a podmienky ich poskytovania

Požadujeme poskytovanie nasledujúcich služieb:

- a) Služby servisnej podpory
- b) Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov
- c) Profylaktické činnosti

Služby Servisnej podpory

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none">• riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností• vedenie evidencie nahlásených incidentov,
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení, • prevádzka hotline strediska, • zber a evidencia incidentov, • identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie, • poskytovanie konzultácií o incidentoch, • poskytovanie mailového hotlinu vyškolením zamestnancom objednávateľa, • projektové riadenie poskytovaných činností, • riešenie eskalácií
--	---

Odstraňovanie kritických a nekritických incidentov

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> • dodávateľ poskytne riešenie v prípade kritických / nekritických incidentoch v stanovenom čase, • o výsledku servisného zásahu bude dodávateľ informovať objednávateľa bezodkladne, • objednávateľ je povinný incidenty/ problémy nahlasovať písomne prostredníctvom Service Desku, resp. na e-mailovú adresu • lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod., • posúdenie problému na kritický, nekritický je v kompetencii objednávateľa, • služba bude dodávaná počas celej platnosti zmluvy, • aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezabavuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.
-----------------	--

Kategória incidentov:

Kategória chyby	Služba / aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	2 hod
	Prvotná odozva	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Nekritická	Doba odozvy	4 hod

	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod

Nahlasovanie incidentov:

- Písomne prostredníctvom Servis Desku alebo na e-mailovú adresu, prípadne telefonicky
- Objednávateľ môže problémy nahlasovať nepretržite 365 dní v roku 24 hodín denne. Lehota na Dobu odozvy na incident začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod. Lehota na vyriešenie incidentu sa počíta iba v rámci pracovných hodín.
- Nahlasovaný incident bude obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:
 - podrobný popis
 - printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu) -typ prostredia (prevádzkové, testovacie)
 - identifikáciu používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

Profylaktické činnosti

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> • pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, • pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, - kontrola správnosti smerovania, • logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov, • kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových a aplikačných logov, • kontrola prostredia, v ktorom IS beží, • udržiavanie repozitára zdrojov kódov, • prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, • realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), • podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, • monitorovanie aplikácie
-----------------	---

Podpora pri plánovaných odstavkách:

- a) V prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie Profylaktických činností 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.
- b) V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom.

Doba trvania:

12 mesiacov

PODMIENKY POSKYTNUTIA SÚČINNOSTI K PODPISU ZMLUVY

Predloženie potvrdenia alebo iného dokladu/dokumentu, že uchádzač je autorizovaným partnerom výrobcu softvéru (Fabasoft, Integrovaná platforma eGOV-Suite) a je oprávnený poskytovať služby tvoriace predmet zákazky.