

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „*SLA Zmluva*“ alebo „*Zmluva*“)

č. zmluvy: 2023-DAWINCI/KKLS

Článok I. Zmluvné strany

1. Poskytovateľ:

Názov: SVOP, spol. s r.o.
Sídlo: Pod rovnicami 2, 841 04 Bratislava
Zastúpený: [REDACTED]
IČO: 307 75 264
DRČ: 2020314945
IČ DPH: SK 2020314945
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
Číslo účtu: [REDACTED]
Číslo telefónu: [REDACTED]
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 2223/B

2. Zákazník:

Názov: Krajská knižnica Ľudovíta Štúra
Sídlo: Ľ. Štúra 861/5, 960 82 Zvolen
Zastúpený: Ing. Milota Torňošová, riaditeľka
IČO: 35996561
DIČ: 2020968939
IČ DPH: -
Bankové spojenie: SK0281800000007000396246
Číslo telefónu: [REDACTED]
Právna forma: príspevková organizácia

Článok II. Predmet zmluvy

1. Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému (alebo aj SLA), je dôsledkom a doplnením zmluvného vzťahu „Kúpna zmluva“ na dodávku softvérového diela DAWINCI. Zákazník je prevádzkovateľom knižnično-informačného systému DAWINCI a na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci

- potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj tohto systému. Kúpna zmluva túto podporu pokrýva do 31.12.2023.
2. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie podpory systému DAWINCI formou konzultácií elektronickými kanálmi, dodávkou aktualizácií systému a jeho častí od 1.1.2024.
 3. Predmetom používateľskej podpory systému, ktorú bude zákazníkovi poskytovateľ poskytovať bezplatne, je záväzok poskytovateľa zabezpečiť plynulú rutinnú prevádzku a ďalší rozvoj (ďalej len „plán úprav a rozvoja knižničného systému“) systému DAWINCI (ďalej len „systém“) nevyhnutnú pre riadne užívanie knižničného systému počas celého obdobia trvania zmluvy.
 4. Poskytovateľ sa v rámci programu používateľskej podpory zaväzuje poskytovať:
 - nové verzie systému obsahujúce funkcie, úpravy a rozšírenia zaradené do systému v súlade s plánom úprav a rozvoja systému,
 - diagnostiku, údržbu systému a poradenskú službu pre zabezpečenie plynulosti prevádzky a správnej činnosti všetkých funkcií systému, ktoré boli zákazníkovi dodané,
 - riešenie bežných prevádzkových problémov a nejasností (rady, konzultácie, nastavenia systému na diaľku a podobne) prostredníctvom ticketového systému STRIX
 - odstraňovanie chýb programového vybavenia systému,
 - implementáciu zmien legislatívy Slovenskej republiky, knižničných noriem, štandardov a protokolov do systému.
 5. Poskytovateľ služieb poskytuje tiež technickú podporu pre zabezpečenie archivácie dát, vydáva bezpečnostné odporúčania a monitoring systému.

Článok III. Definícia pojmov

- 1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) **Človekodenň alebo MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - 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) **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému Trnavského samosprávneho kraja dodaného v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. 01. 2012, ktorej účelom bolo komplexné zabezpečenie elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja formou dodávky a implementácie integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Zákazníka a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
 - d) **Vada** alebo tiež Defekt je nesúlad medzi skutočným a deklarovaným stavom funkčnosti dodaného modulu alebo funkcie a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho častí. Vadou nie je nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho častí spôsobená pôsobením

externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Informačného systému, ktorú spôsobil svojim konaním Zákazník, alebo tretie strany, alebo spôsobená v dôsledku legislatívnych zmien.

- e) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Zákazníka, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 5 (päť) MD.
- f) **Informačný systém pre správu požiadaviek** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Zákazník evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- g) **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila činnosť Zákazníka), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Zákazníka a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- h) **Bežný incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- i) **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- j) **Nekritický incident** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb.
- k) **Oprávnená osoba Zákazníka:** [REDACTED]
- l) **Oprávnená osoba Poskytovateľa:** [REDACTED]

Článok IV.

Doba platnosti a detaily plnenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu 60 mesiacov.
2. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná doba je 3 mesiace.
3. Výpovedná doba plyní od prvého kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje plánované odstávky serverovej kapacity a hostovaného systému realizovať mimo pracovnej doby zákazníka.
5. V nevyhnutnom prípade je možné odstávku realizovať aj v pracovnej dobe zákazníka. Poskytovateľ má povinnosť zákazníka informovať aspoň 3 pracovné dni vopred s informáciou o dôvodoch mimoriadnej odstávky.
6. V prípade nedostupnosti „vis major“ (vojnový konflikt, lokálne výpadky energií alebo internetového spojenia na infraštruktúre serverovne, mesta alebo krajiny) sa poskytovateľ zaväzuje problém transparentne prezentovať zákazníkovi a spoločne budú hľadať riešenie tak, aby boli minimalizované škody pre obe strany.
7. Za nedostupnosť systému v zmysle tejto zmluvy sa považuje nedostupnosť zapríčinená na strane poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť na strane zákazníka, alebo na trase medzi zákazníkom a poskytovateľom.
8. Pre vylúčenie pochybností zmluvné vyhlasujú, že táto zmluva nepokrýva správu, údržbu a prevádzku vlastných serverov zákazníka a to vrátane ich operačných systémov a databázového systému. Zmluvná podpora sa v tomto prípade týka výhradne dodaných súčastí systému DAWINCI.
9. Problémy v dostupnosti systému je možné ohlásiť nepretržite prostredníctvom systému pre zadávanie požiadaviek STRIX na adrese: strix.svop.eu. V urgentných prípadoch telefonicky v čase 8.00 – 18.30 na číslach [REDACTED]
10. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
 - a. pri Bežných incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 16 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
 - b. pri Kritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 8 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
 - c. pri Nekritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 5 pracovných dní v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
 - d. pri Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 8 pracovných hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bezpečnostného incidentu,
11. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Zákazníka incidenty riešiť až do:
 - a. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť

- b. zabezpečenia ich neutralizácie, teda dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
- a. Bežný incident najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - b. Kritický incident najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - c. Nekritický incident najneskôr do 30 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
 - d. Bezpečnostný (kritický) incident najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu.
 - e. Požiadavky na riešenie incidentov je Zákazník povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek v ktorom je úplná evidencia stavu incidentu neustále k dispozícii.

Článok V.

Cena za dodanie predmetu zmluvy a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na **ročnej periodicite** platieb. Fakturácia bude realizovaná vždy vopred, na nasledujúce obdobie 12 mesiacov.
2. Zmluvné strany sa dohodli na základnej zmluvnej cene 1000.00 € bez DPH ročne, sadzba DPH 20%, teda 1200.00 € s DPH ročne.
3. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že poskytovateľ má právo vždy k výročiu zmluvy (k 31.12. príslušného roku), navýšiť zmluvnú cenu o výšku inflácie spotrebiteľských cien podľa štatistického úradu SR za predchádzajúci kalendárny rok (tzv. inflačná indexácia ceny). Teda prvé inflačné navýšenie bude pre rok 2025 na základe inflácie v roku 2023.
4. Zmluvná cena je paušálna a pokrýva predmet zmluvy podľa článku I. Zákazník má možnosť v zmysle zmluvy navrhovať úpravy a doplnky systému formou objednávkových služieb. Pre tieto účely sa zmluvné strany dohodli, že hodinová sadzba pre človekohodinu bude 40.00 EUR bez DPH. Objednávkové služby bude poskytovateľ realizovať výhradne na základe objednávky, ktorá bude výsledkom konzultácie a ponuky s vyčíslením predmetu, rozsahu, ceny a termínu realizácie služby či úpravy. Po dokončení sa funkcionality stáva bežnou súčasťou produktu prevádzkovo je pokrytá touto servisnou zmluvou.
5. Platby v zmysle tejto zmluvy budú uskutočnené na základe faktúry, ako daňového dokladu. Faktúra bude obsahovať minimálne:
 - a) obchodné meno a sídlo, IČO, DRČ poskytovateľa
 - b) meno, sídlo, IČO zákazníka
 - c) číslo zmluvy
 - d) číslo faktúry
 - e) deň odoslania
 - f) dátum zdaniteľného plnenia
 - g) deň splatnosti faktúry (splatnosť min. 21 dní)
 - h) označenie finančného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť
 - i) identifikáciu platby
 - j) výšku ceny bez dane, sadzbu dane
 - k) fakturovanú sumu celkom vrátane DPH
 - l) pečiatka a podpis oprávnenej osoby

V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v tejto zmluve, zákazník je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť doručením opravenej faktúry zákazníkovi.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

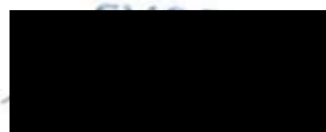
1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu štatutárnymi zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia zmluvy.
2. Meniť alebo dopĺňať text tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné po ich podpísaní obidvoma zmluvnými stranami a ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Pre platnosť dodatkov k tejto zmluve sa vyžaduje dohoda o celom texte.
3. V prípade, ak niektoré ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú písomným dodatkom k tejto zmluve nahradiť neplatné či neúčinné ustanovenie ustanovením platným či účinným znením, ktoré čo najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu ustanovenia neplatného či neúčinného. Do uzavretia takého dodatku platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne riešené touto zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení, ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce zo zmluvných vzťahov tejto zmluvy budú riešiť predovšetkým osobným rokovaním a v prípade, že nedôjde k dohode, budú svoje právne nároky uplatňovať pred príslušným súdom SR v sídle poskytovateľa.
6. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, po 2 vyhotoveniach pre každú zmluvnú stranu.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, nie v tiesni a ani za inak nápadne nevýhodných podmienok, jej obsahu porozumeli a preto ju po jej prečítaní na znak súhlasu s jej znením vlastnoručne podpisujú

Vo Zvolene, dňa 30.01.2024

V Bratislave dňa 29.01.2024



Ing. Milota Torňošová
riadiateľka
Zákazník



Mgr. Ján Grman, PhD.
konateľ
Poskytovateľ