

Zmluva o dielo a o poskytovaní implementačných prác pre systém „Na monitorovanie vozidiel“

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2/ v súvisi s §536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi zmluvnými stranami:

Obchodné meno: DATACAR spol. s r.o.
Sídlo: Piešť II. č129, 962 12 Detva
IČO: 36 650 811
DIČ: 202210531
IČ DPH: SK202210531
Bankové spojenie: ČSOB a.s., Bratislava
IBAN: SK06 7500 0000 0040 2317 3199
SWIFT/BIC: CEKOSKBX
Zastúpená: Ing. Maroš Krnáč, konateľ spoločnosti
 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica oddiel Sro, vl. č. 11839/S (ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

Obchodné meno: Západoslvenská vodárenská spoločnosť, a.s.
Sídlo: Nábřežie za hydrocentrálou č. 4, 949 60 Nitra
IČO: 36 550 949
DIČ: 2020154609
IČ DPH: SK 2020154609
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.
IBAN: SK66 0200 0000 0000 0260 3112
SWIFT/BIC: SUBASKBX
Zastúpená:

PhDr. Mgr. art. Otokar Klein, ArtD.
 predseda predstavenstva

Ing. Marek Illéš
 člen predstavenstva

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra oddiel Sa, vl. č. 10193/N (ďalej len „**Objednávateľ**“)

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto Zmluvy na implementačné práce pre systém „Na monitorovanie vozidiel“ v produkčnom prostredí Objednávateľa.

Poskytovateľ si je vedomý, že sa týmto považuje za partnera verejného sektora v zmysle ustanovenia § 2 zákona č. 315/2016 Z.z. Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (Ďalej len „ZorPVS“) a vyhlasuje, že je v čase podpísania tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“), ktorého správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky. V prípade, že počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k výmazu Poskytovateľa z registra, bude mať tento výmaz z registra za následok okamžité ukončenie platnosti tejto Zmluvy.

Úkony potrebné k plneniu v zmysle tejto Zmluvy sú predmetom činnosti Poskytovateľa. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú k poskytovaniu plnenia v zmysle tejto Zmluvy potrebné.

Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený poskytovať licenciu (oprávnenie k výkonu práva použiť) Autorské dielo v rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve, na základe dohody a/alebo poverenia autormi

Autorského diela. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že bude znášať všetky náklady, ktoré by Objednávateľovi vznikli v súvislosti s užívaním Autorského diela vo vzťahu k autorovi/autorom Autorského diela.

1. Definície pojmov

- 1.1. „Akceptácia časti Diela“ – písomná akceptácia zrealizovanej a odovzdanej časti Diela.
- 1.2. „Defekt“ – akákoľvek odchýlka parametrov Diela od ich hodnôt definovaných v DFŠ, identifikovaná Objednávateľom v testovacom prostredí za predpokladu, že táto odchýlka bude mať negatívny vplyv na plnenia poskytnuté na základe tejto Zmluvy.
- 1.3. „DFŠ“ – detailná funkčná špecifikácia je technický dokument záväzne definujúci spôsob implementácie používateľských požiadaviek, ako aj rozsah, kvalitu a parametre dodaného Diela.
- 1.4. „Dokumentácia“ - manuály, návody na použitie, tréningové materiály, testovacie scenáre a protokoly, Špecifikácie a iné dokumenty potrebné na splnenie príslušnej etapy, a to buď v písomnej podobe a/alebo elektronickej podobe.
- 1.5. „Funkcionalita nasadená do produkcie“ – implementácia Objednávateľom odsúhlasenej funkcionality alebo funkcionality, ktorou Poskytovateľ zlepšuje parametre informačného systému v Produkčnom prostredí Koncového zákazníka.
- 1.6. „Incident“ – akákoľvek odchýlka parametrov Diela od ich hodnôt definovaných v DFŠ, identifikovaná Objednávateľom v Produkčnom prostredí za predpokladu, že táto odchýlka bude mať negatívny vplyv na plnenia poskytnuté na základe tejto Zmluvy.
- 1.7. „Individualizovaný softvér (customized software)“ – dodané počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., (i) ktoré budú vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom pre Objednávateľa, vrátane konfigurácie Štandardného softvéru, (ii) voči ktorým znáša náklady činností uvedených v (i) vyššie výlučne Objednávateľ, a to tak v prípade, keď sú tieto počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod. komerčne využiteľné pre jednu alebo obe zmluvné strany, (iii) ktoré sú výsledkom činností uvedených v (i) vyššie vykonávanými oboma zmluvnými stranami spoločne, pričom obe zmluvné strany znášajú náklady týchto činností, a ktoré môžu byť komerčne používané oboma zmluvnými stranami za podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pre potreby tejto Zmluvy sa pod dodaním individualizovaného softvéru rozumie, dodanie informačného systému s funkcionalitou pre agregáciu a spracovanie údajov v službách dopravy Objednávateľa.
- 1.8. „Incident informačnej bezpečnosti“ – jedna alebo rad neželaných alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti, pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- 1.9. „Informačná bezpečnosť“ – zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- 1.10. „Integrované testovacie prostredie“ – riadené prepojenie testovacích prostredí dvoch alebo viacerých IS Objednávateľa za účelom vykonania komplexných testovacích scenárov, ktoré je podmienené takýmto prepojením.
- 1.11. „IS“ – Informačný systém inštalovaný v IT infraštruktúre Objednávateľa.
- 1.12. „Organizácia projektu“ (Charta projektu) – dokument, projektový manuál definujúci organizáciu projektu, zásady komunikácie medzi zúčastnenými stranami, zásady sledovania postupu realizácie projektu, spôsob zmenového konania a pravidiel pri riešení problémov.
- 1.13. „Pilotná prevádzka“ – testovacia prevádzka systému alebo funkcionality vykonávaná v produkčnom prostredí Objednávateľa.
- 1.14. „Podporné služby“ – súbor koordinovaných činností Poskytovateľa servisného charakteru, ktorých účelom je, ale nie výlučne, poskytovanie poradenských, konzultačných a iných technických prác za účelom odstránenia Defektov/Incidentov, zlepšenie funkčnosti

a zabezpečenie prevádzky Individualizovaného softvéru, pomoci pri odstraňovaní neštandardných stavov pri uvádzaní Softvéru do prevádzky alebo počas prevádzky.

- 1.15. „Práce“ – poradenské, konzultačné, analytické, projektové, manažérske, vývojové, programátorské, testovacie a inštalačné práce a iné činnosti technického charakteru, ktorých účelom a výsledkom je najmä, nie však výlučne, vytváranie, zhotovovanie a dodávka Diela, predovšetkým Softvéru, vrátane akejkolvek súvisiacej DFŠ. Práce zahŕňajú aj činnosti spojené s výkonom školení, tréningov a prezentácií pre zamestnancov Objednávateľa, ak súvisia s činnosťami podľa predchádzajúcej vety.
- 1.16. „Práva duševného vlastníctva“ – autorské práva, práva k vynálezom, dizajnom, úžitkovým vzorom, ochranným známkam, osobitné práva k databázam, počítačovým programom, návrhom IT architektúry a akékoľvek iné obdobné alebo súvisiace majetkové alebo vlastnícke práva podľa aplikovateľných právnych predpisov, či už registrované alebo nie, existujúce v súčasnosti alebo kedykoľvek v budúcnosti kdekoľvek vo svete.
- 1.17. „Produkčné prostredie IS“ – inštancia informačného systému využívaná Objednávateľom na štandardnú prevádzkovú podporu jeho komerčnej činnosti.
- 1.18. „Produkčné prostredie“ – riadené prepojenie dvoch alebo viacerých inštancií produkčných prostredí informačných systémov za účelom podpory komerčnej činnosti Objednávateľa.
- 1.19. „Projekt“ – súbor koordinovaných Služieb Poskytovateľa, Objednávateľa, prípadne tretích strán, ktoré vedú k splneniu dohodnutých cieľov alebo k dodávke dohodnutých produktov vrátane Softvéru v zmysle tejto Zmluvy.
- 1.20. „Projektové riadenie Objednávateľa“ – uplatnenie metodiky projektového riadenia podľa IPMA, používanej Poskytovateľom ako súčasť jeho systému riadenia kvality podľa normy ISO 9001:2008.
- 1.21. „Služby“ – znamenajú „Práce“ a „Podporné služby“.
- 1.22. „Softvér“ – Individualizovaný softvér a Štandardný softvér (alebo aj „informačný systém“ alebo „IS“).
- 1.23. „Systémy“ – všetky podporné a informačné systémy a platformy, zahŕňajúc bez obmedzenia informačné systémy, administratívne systémy, fakturačné systémy.
- 1.24. „Špecifikácia“ – dohodnutý rozsah, detaily a špecifikácia akéhokoľvek Plnenia. Špecifikácia bude obsahovať všetky aspekty, ktoré určujú rozsah, parametre a hodnotu Plnenia, ako sú kvantita, kvalita, funkcionality, vzhľad a účel produktu, ktorý je výsledkom Plnenia, vrátane akýchkoľvek ďalších špecifikácií osobitne zverejnených Poskytovateľom a pod.
- 1.25. „Štandardný softvér“ – bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie Poskytovateľa (of-the-shelf software), obdobné autorské diela, produkty, média, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., ktoré nie sú určené na použitie výlučne Objednávateľom, ale aj na použitie inými zákazníkmi Poskytovateľa, alebo ktoré neboli vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom výlučne pre Objednávateľa.
- 1.26. „Testovacie prostredie IS“ – inštancia informačného systému určená pre funkčné testy, záťažové testy alebo generálny test. Do testovacieho prostredia majú prístup len oprávnení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa.

2. Predmet Zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje, že v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy poskytne Objednávateľovi dohodnuté plnenie podľa Prílohy č. 1.
- 2.2. Špecifikácia požiadaviek Diela je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej ako „Plnenie“ alebo „Dielo“).
- 2.3. Objednávateľ môže požiadať Poskytovateľa o splnenie dodatočných požiadaviek na Plnenia alebo úpravy poskytovaných Plnení podľa v čase odovzdania Plnení alebo príslušného Projektu (ďalej len „Požiadavka na zmenu“), a to v takom prípade, keby záujem Objednávateľa o Plnenia poskytované podľa tejto Zmluvy bol podstatným spôsobom ovplyvnený (ďalej len „Dodatočné

- plnenia“). V prípade podľa predchádzajúcej vety má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa primeranú dodatočnú cenu za takto poskytnuté Dodatočné plnenia a primerané predĺženie termínov Plnenia, ktoré zmluvné strany upravujú písomným dodatkom k tejto Zmluve.
- 2.4. Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi na účely vykonávania Plnení dohodnutú súčinnosť, zabezpečiť zrealizovanie požiadaviek uvedených v čl. 5 na vlastné náklady a ďalej sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas dodané Dielo dohodnutú odplatu.
- 2.5. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy riadne a včas, a to na základe najlepších profesionálnych štandardov a v súlade s obvyklými zvyklosťami v oblasti informačných technológií a elektronických komunikácií.

3. Termíny, miesto plnenia a spôsob realizácie

- 3.1. Miestom poskytovania dodávky Diela a licencií je sídlo Objednávateľa, alebo iné priestory Objednávateľa určené Objednávateľom.
- 3.2. Termín ukončenia dodávky Diela a licencií k Dielu podľa prílohy č. 1 je stanovený najneskôr na **01.04 2026**.
- 3.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na poskytnutie Plnenia podľa tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že mu Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas nezabezpečil súčinnosť dohodnutú v tejto Zmluve.
- 3.4. Odovzdanie Diela a licencií k Dielu Poskytovateľom bude vykonané v záväzných termínoch dodávky podľa Prílohy č. 2, ak v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak. Riadne poskytnutie, resp. odovzdanie Diela a licencií k Dielu bude predmetom akceptácie, ak uvedené vyplýva z tejto Zmluvy.
- 3.5. Realizácia Diela bude riadená ako súčasť Projektu s využitím metodiky projektového riadenia.
- 3.6. Po vyvinutí Diela budú zo strany Poskytovateľa dodané projektové výstupy a nasadené do testovacieho prostredia Objednávateľa.
- 3.7. Po nasadení projektového výstupu do testovacieho prostredia budú spustené a vyhodnotené akceptačné testy Objednávateľa.
- 3.8. Dodávky jednotlivých projektových výstupov budú dodávané podľa rozsahu dodávky uvedených v Prílohe č. 2 Zmluvy.

4. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Celková cena za dodanie plne funkčného Diela a licencií k Dielu (ďalej aj „cena Diela“) je zmluvnými stranami dohodnutá v súlade s § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v sume 79 430,00 €. Cena Diela je vyjadrená v EUR bez DPH.

Poskytovateľ má právo vystavovať faktúry na zaplatenie časti ceny Diela za projektové výstupy po dosiahnutí akceptácie špecifikovanej Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

Cena Diela - pozostáva z častí:

Názov a popis	Cena/ks	Ks	Cena celkom € bez DPH
Systém „Na monitorovanie vozidiel“			
multilicencia pre vozidlá, neobmedzený počet užívateľov	€ 57 400,00	1	€ 57 400,00
Implementačné práce			
Implementácia systému „Na monitorovanie vozidiel“, migrácia dát, úprava integračných rozhraní	€ 19 850,00	1	€ 19 850,00
Školenia užívateľov			
školenie užívateľov pre jednotlivé role, kombinácia prezenčných a online školení	€ 2 180,00	1	€ 2 180,00
Cena spolu (bez DPH)			€ 79 430,00

- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že uvedená cena Diela zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s plnením v zmysle tejto Zmluvy, najmä, nie však výlučne, odmenu za cestovné a ubytovacie náklady personálu Poskytovateľa. K cene Diela bude účtovaná DPH v zmysle predpisov platných v čase fakturácie.
- 4.3. Splatnosť všetkých faktúr je tridsať (30) dní od ich doručenia Objednávateľovi. Faktúry budú doručené v dvoch vyhotoveniach v písomnej podobe na adresu sídla Objednávateľa uvedenú v tejto Zmluve a tiež v elektronickej podobe na e-mail: faktury@zsvs.sk, pričom za deň doručenia sa považuje neskorší z predmetných spôsobov doručenia faktúry.
- 4.4. Všetky faktúry musia obsahovať náležitosti podľa platnej legislatívy a číslo tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ zašle nesprávne vystavenú faktúru, alebo ak k faktúre nebudú pripojené dohodnuté prílohy, Objednávateľ môže v lehote splatnosti faktúry vrátiť Poskytovateľovi na prepracovanie alebo doplnenie. Nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.5. Faktúry sa platia bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre. Peňažný záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi cenu Diela platený prostredníctvom banky je splnený, ak príslušná platba bude v deň splatnosti platby odpísaná z bankového účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
- 4.6. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením príslušnej peňažnej čiastky má Poskytovateľ právo požadovať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,026 % z fakturovanej ceny, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní za každý aj začatý deň omeškania.
- 4.7. V prípade, ak sa Poskytovateľ nie z dôvodov na strane Objednávateľa dostane do omeškania s plnením predmetu tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči nemu zmluvnú pokutu vo výške 3 % z ceny Diela a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 4.8. Na dodané Dielo Poskytovateľom a akceptované Objednávateľom podľa Prílohy č. 1 sa vzťahuje záruka v trvaní 24 mesiacov podľa parametrov a podmienok uvedených v čl. 11. tejto Zmluvy.

5. Súčinnosť a vzájomná komunikácia

- 5.1. Poskytovateľ je oprávnený pre úspešné Plnenie predmetu tejto Zmluvy využívať služby tretích strán (subdodávateľov), pričom však za Plnenie týchto subdodávateľov zodpovedá výlučne Poskytovateľ. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto Zmluvy sú zamestnancami Poskytovateľa alebo Poskytovateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu Poskytovateľa
- 5.2. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 5.3. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
- 5.4. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa poskytnutie všetkých jemu bezplatne dostupných informácií, ktoré Poskytovateľ nevyhnutne potrebuje k poskytovaniu Diela podľa tejto Zmluvy.
- 5.5. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy, s ktorými jeho zamestnancov oboznámil Objednávateľ, pričom zároveň zabezpečí poučenie svojich zamestnancov o všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zodpovedá za nich a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov.
- 5.6. Objednávateľ sa zaväzuje, že na vykonanie a odovzdanie Diela zabezpečí Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - 5.6.1. najneskôr do 3 pracovných dní od písomnej výzvy Poskytovateľa dodá Objednávateľ zoznam požadovaných doplňujúcich informácií alebo vyjadrení, pričom za akceptovateľnú je považovaná aj e-mailová forma komunikácie,

- 5.6.2.zabezpečí riadnu činnosť svojho projektového manažéra, ako aj členov riadiaceho výboru,
- 5.6.3.zabezpečí účasť členov projektového tímu na projektových aktivitách,
- 5.6.4.zabezpečí umožnenie prístupu Poskytovateľovi prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku žiadneho zo systémov Objednávateľa,
- 5.7. Objednávateľ zabezpečí včas zamestnancov – špecialistov (ďalej len „špecialisti“) zo všetkých organizačných útvarov, ktorých činnosť súvisí s plnením predmetu tejto Zmluvy. Objednávateľ podľa možnosti zabezpečí, aby špecialisti poskytli Poskytovateľovi, na základe jeho oprávnených požiadaviek, náležitú súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom pre dodanie Diela alebo jeho časti.
- 5.8. Zamestnanci Poskytovateľa sú povinní dodržiavať zásady všeobecnej spôsobilosti tretích osôb vstupujúcich do priestorov Objednávateľa, režimové opatrenia a iné interné predpisy o výkone a podmienkach prác, s ktorými budú vopred preukázateľne oboznámení.
- 5.9. Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne alebo faxové číslo, e-mailová adresa).
- 5.10. Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.
- 5.11. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenie.
- 5.12. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.
- 5.13. Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené až po potvrdení prijatia elektronickej pošty druhou zmluvnou stranou. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné, aby bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

6. Riadenie projektu

- 6.1. Predmet Zmluvy bude realizovaný využitím metódy projektového riadenia. Pre potreby organizácie projektu sa bude používať Charta projektu. Najvyšším orgánom riadenia projektu je riadiaci výbor projektu.
- 6.2. Prípadné zmeny v termínoch Projektu musia byť odsúhlasené a písomne potvrdené oboma zmluvnými stranami vo forme dodatku k tejto Zmluve.
- 6.3. Mená členov riadiaceho výboru a projektových manažérov za stranu Objednávateľa a Poskytovateľa, ich práva a zodpovednosti, pravidlá pri realizácii projektu, ako aj pravidlá komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom budú detailne popísané v dokumente „Charta projektu“, ktorý tvorí Prílohu č. 4.

7. Zmenové konanie

- 7.1. Počas plnenia tejto Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán požiadať o zmenu, doplnenie alebo rozšírenie predmetu tejto Zmluvy (ďalej len „požiadavka na zmenu“). Požiadavka na zmenu sa doručí zodpovednému zástupcovi druhej zmluvnej strany a musí obsahovať najmä popis zmeny, jej dôvod a požadovaný termín zmeny. Projektový manažér za stranu, ktorá zmenu iniciuje, zabezpečí vypracovanie a formálnu správnosť požiadavky na zmenu podľa Charty projektu.
- 7.2. Zmena, ktorá by mala za následok zmenu rozsahu plnenia alebo jeho ceny, môže byť realizovaná výlučne až po podpísaní písomného dodatku k tejto Zmluve.

7.3. Ďalšie podrobnosti o priebehu zmenového konania upravuje Charta projektu.

8. Vyššia moc

- 8.1. Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.
- 8.2. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.
- 8.3. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.
- 8.4. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

9. Riešenie sporov

- 9.1. Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia touto Zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 9.2. Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Zmluvy.

10. Práva duševného vlastníctva, licenčná zmluva

- 10.1. V prípadoch, ak predmet dodávky podľa tejto Zmluvy vyžaduje integráciu s počítačovými programami, resp. softvérovými aplikáciami tretích strán, Poskytovateľ zabezpečí potrebné súhlasy na používanie takýchto počítačových programov, resp. aplikácií alebo ich časti Poskytovateľom za účelom poskytovania Diela podľa tejto Zmluvy.
- 10.2. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie Diela, ktorého výsledkom je vytvorenie Softvéru a DFŠ, ktoré sú predmetom Práv duševného vlastníctva, resp. pre nakladanie s ktorým platia osobitné právne predpisy, najmä zákon č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len "Autorský zákon"), je možné výlučne na základe príslušných ustanovení Autorského zákona a tejto Zmluvy, prípadne za podmienok dohodnutých zmluvnými stranami v osobitnej zmluve, v ktorej zmluvné strany dohodnú osobitné podmienky pre užívanie Softvéru Objednávateľom a jeho partnermi. V prípade rozporu medzi osobitnou zmluvou podľa predchádzajúcej vety a touto Zmluvou majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 10.3. Rozmnožovanie, úpravy alebo preklad Softvéru môže Objednávateľ vykonať iba v rozsahu práv, ktoré podľa Autorského zákona nemožno zmluvne vylúčiť.
- 10.4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak je výsledkom poskytovania Diela podľa tejto Zmluvy Individualizovaný softvér, Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Objednávateľovi zapečatené zdrojové kódy ku odsúhlaseným a prevzatým verziám predmetného Individualizovaného softvéru. Objednávateľ je oprávnený meniť zdrojový kód Individualizovaného softvéru len po odsúhlasení príslušných zmien Poskytovateľom, inak zanikajú práva Objednávateľa zo záruky; tým nie sú dotknuté práva Poskytovateľa na ochranu práv duševného vlastníctva. Objednávateľ je ďalej oprávnený použiť zdrojové kódy k Individualizovanému softvéru na modifikáciu doplnenia riešenia, vytvorenie jeho verzie, prípadne vytvorenie novej časti doplnenia riešenia, ak nastane

udalosť (ktorú nespôsobilá žiadna zo zmluvných strán), vyžadujúca zmeny zdrojového kódu a Poskytovateľ do 21 pracovných dní od doručenia písomnej požiadavky:

- 10.4.1. písomne vyjadril svoju neschopnosť realizovať zmeny v zdrojovom kóde, alebo písomne vyjadril svoju neschopnosť realizovať zmeny v zdrojovom kóde v lehotách určených na zosúladenie s požiadavkami všeobecne záväzného právneho predpisu alebo záväzného právneho aktu Európskej únie, alebo
 - 10.4.2. sa vôbec nevyjadrí na výzvu Objednávateľa doručenú Poskytovateľovi, alebo
 - 10.4.3. ak z akéhokoľvek dôvodu zastaví ďalší vývoj alebo servis programového vybavenia a upgrade, alebo ak sa stane preukázateľne neschopným konať, čím sa rozumie vstup do likvidácie, vyhlásenie konkurzu alebo zamietnutie návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku.
- 10.5. V prípade, ak dôjde pri plnení tejto Zmluvy spoločnou činnosťou zmluvných strán k vytvoreniu Softvéru, autorské práva k nemu budú mať obidve zmluvné strany. Toto neplatí v prípade Softvéru, ktoré pri plnení tejto Zmluvy vytvorili samostatne buď Poskytovateľ alebo Objednávateľ, kedy Práva duševného vlastníctva patria výlučne tej zmluvnej strane, ktorá dielo vytvorila, pokiaľ nie je v tejto Zmluve stanovené inak.
- 10.6. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Objednávateľovi v zmysle ustanovenia § 65 a súv. Autorského zákona výhradnú, časovo neobmedzenú licenciu platnú pre územie Slovenskej republiky k Individualizovanému softvéru vytvorenému Poskytovateľom v súvislosti s poskytovaním Diela na základe tejto Zmluvy (pre vylúčenie pochybností aj k dielu vytvorenému spoločnou činnosťou zmluvných strán), a to v rozsahu, ktorá zahŕňa najmä právo Objednávateľa bez akéhokoľvek ďalšieho súhlasu Poskytovateľa:
- 10.6.1. Individualizovaný softvér používať, všetkými spôsobmi známymi ku dňu účinnosti tejto Zmluvy, najmä na jeho priame používanie Objednávateľom pri výkone jeho podnikateľskej činnosti,
 - 10.6.2. vyhotovovať kópie Individualizovaného softvéru, (ďalej len „Licencia k Individualizovanému softvéru“).
- 10.7. Licencia k Individualizovanému softvéru podľa tohto článku platí aj na všetky verzie, funkčné alebo jazykové, ktoré vzniknú úpravou dodaného Softvéru.
- 10.8. V prípade ak je súčasťou plnenia podľa tejto zmluvy aj dodávka Štandardného softvéru, riadia sa licenčné podmienky k takémuto softvéru licenčnými pravidlami autora resp. oprávneného nositeľa autorských práv k takémuto dielu o ktorých musí Poskytovateľ vopred informovať Objednávateľa a ak také licenčné podmienky nie sú dané, tak platí, že Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi k Štandardnému softvéru licenciu resp. sublicenciu ako nevýhradnú, časovo neobmedzenú, platnú pre územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu a na účel, na ktorý bol softvér dodaný.
- 10.9. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy udeľuje Objednávateľovi výhradnú, časovo neobmedzenú, množstevnú neobmedzenú licenciu platnú pre územie Slovenskej republiky na používanie Diela a zároveň udeľuje Objednávateľovi súhlas postúpiť túto licenciu Koncovému zákazníkovi, ako aj akejkolvek tretej osobe.
- 10.10. Odmena za udelenie licencií podľa tohto článku je zahrnutá v cene Diela v čl. 4. tejto Zmluvy.
- 10.11. Oprávnenia z licencií k Softvérom vzniknú Objednávateľovi dňom Akceptácie Plnenia, v rámci ktorej došlo k dodaniu Softvéru.

11. Zodpovednosť za Defekty, Incidenty, Incidenty informačnej bezpečnosti a záruka

- 11.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Plnenia budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený a Dielo bude mať všetky dohodnuté vlastnosti minimálne počas trvania záruky.
- 11.2. Pri chybnom plnení Poskytovateľ zodpovedá za Defekty, prevádzkové Incidenty a Incidenty informačnej bezpečnosti, spôsobené konaním alebo opomenutím konania svojich zamestnancov a subdodávateľov alebo skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od

dohodnutého predmetu plnenia podľa čl. 2 tejto Zmluvy. Pri výskyte Defektov/Incidentov, Incidentov informačnej bezpečnosti, Objednávateľ na ne upozorní a Poskytovateľ ich odstráni za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

12. Zodpovednosť za škodu

- 12.1. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 12.2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.
- 12.3. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie tejto Zmluvy, je táto zmluvná strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.
- 12.4. Každá zo zmluvných strán je oprávnená požadovať náhradu škody aj v prípade, že sa jedná o porušenie povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to v čiastke presahujúcej zmluvnú pokutu. Zaplatením akejkoľvek dohodnutej zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poškodeného na náhradu škody.
- 12.5. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku toho, že Objednávateľ nezrealizuje alebo bude v omeškaní s plnením požiadaviek uvedených v čl. 6 Zmluvy, alebo ak Objednávateľ poruší postupy uvedené Poskytovateľom v príslušnej odovzdanej dokumentácii týkajúcej sa poskytovaného Plnenia.
- 12.6. Poskytovateľ nezodpovedá za také škody na dátach, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom dodaným Softvérom. Poskytovateľ aj Objednávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade poskytovania Plnenia za iných podmienok než sa dohodlo v tejto Zmluve.
- 12.7. Nárok na náhradu škody zmluvnej strane nevzniká, ak k porušeniu zmluvných povinností došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 12.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že informácie uvedené v tejto Zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

13. Sankcie

- 13.1. V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečuje Podpornú službu na základe dohodnutých cieľových úrovní Podporných služieb, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto Zmluvy, počas doby dlhšej ako dva dni, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny Diela.
- 13.2. Okrem zmluvnej pokuty podľa bodu 13.1. tejto Zmluvy, vzniká Objednávateľovi aj nárok na náhradu škody, ktorá vznikne Objednávateľovi z dôvodu porušenia zmluvných podmienok Poskytovateľa.
- 13.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, pri porušení niektorého záväzku a/alebo povinnosti uvedených v Čl. 14., bode 14.3. tejto zmluvy, zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške určenej ako súčet sumy 2.000,- EUR (slovom dvetisíc EUR), nákladov Objednávateľa spojených s riešením úrazu súvisiaceho s plnením Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy a/alebo požiaru súvisiaceho

s plnením Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy, nákladov Objednávateľa spojených s odstraňovaním následkov úrazu súvisiaceho s plnením Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy a/alebo požiaru súvisiaceho s plnením Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy, pokút a/alebo sankcií uložených Objednávateľovi v súvislosti s plnením Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy.

- 13.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, pri porušení niektorého záväzku a/alebo povinnosti uvedenej v Čl. 14., bode 14.4. tejto Zmluvy, zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške určenej ako súčet sumy 2.000,- EUR (slovom dvetisíc EUR) a pokuty/pokút a/alebo sankcie/sankcií uložených Objednávateľovi v súvislosti s nesplnením záväzku a/alebo povinnosti uvedenej v Čl. 14., bode 14.4. tejto zmluvy Poskytovateľom.
- 13.5. Poskytovateľ sa zaväzuje pri preukázaní nepravdivosti niektorého vyhlásenia uvedeného v tejto Zmluve, uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20.000,- € (slovom dvadsaťtisíc eur) za každé preukázanie. A to do 30 dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa na jej zaplatenie Poskytovateľovi.
- 13.6. Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne zavinením Objednávateľa.

14. Bezpečnosť informačno-komunikačných technológií

- 14.1. Podmienky IKT bezpečnosti, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať sú špecifikované v Zmluve o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.
- 14.2. Poskytovateľ, ako aj všetci zamestnanci Poskytovateľa sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré nie sú verejne dostupné, ktoré sa dozvedeli pri dodaní Diela alebo v súvislosti s ním a uvedené skutočnosti nesmú oznamovať ani inak sprístupňovať tretím osobám a to ani po skončení platnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že skutočnosti, ktoré sa dozvedel pri dodaní Diela alebo v súvislosti s ním nebude využívať vo svoj prospech alebo v prospech tretích osôb a to ani po skončení platnosti tejto Zmluvy.
- 14.3. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie platných právnych predpisov v oblasti BOZP a PO u všetkých svojich zamestnancov, ako i zamestnancov zmluvných partnerov. Poskytovateľ je povinný na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci pre riadne dodanie Diela zabezpečiť pre svojich zamestnancov osobné ochranné pracovné prostriedky, pracovné prostriedky a náradie, ktoré musia spĺňať všetky bezpečnostné kritériá v súlade s platnou legislatívou, túto povinnosť majú i zmluvní partneri Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne oboznámiť so základnými zásadami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany pred požiarom (ďalej aj len „OPP“), rizikách, nebezpečenstvách a bezpečného správania sa na jednotlivých pracoviskách a v objekte sídla Objednávateľa. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie BOZP a OPP jeho zamestnancami na pracoviskách a v objekte sídla Objednávateľa. Oboznámenie Poskytovateľa so základnými zásadami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a OPP, rizikách, nebezpečenstvách a bezpečného správania sa na jednotlivých pracoviskách a v objekte sídla Objednávateľa zabezpečí vedúci oddelenia BOZP a OPP na základe požiadavky Poskytovateľa doručenej na e-mailovú adresu maria.simiakova@zsvs.sk.
- 14.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať zákaz nelegálneho zamestnávania, ktorý vyplýva zo zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Porušenie povinnosti, ktorá vyplýva pre Poskytovateľa z tohto bodu predstavuje podstatné porušenie tejto Zmluvy a zakladá Objednávateľovi právo odstúpiť od tejto zmluvy.

15. Trvanie zmluvy

- 15.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do doby splnenia predmetu tejto Zmluvy a vysporiadania všetkých záväzkov z tejto Zmluvy. Skončením platnosti tejto Zmluvy nie je dotknutá platnosť ustanovení Zmluvy týkajúca sa trvania licencií (čl. 10), zodpovednosti za vady plnenia (čl. 11 a čl. 12) a ochrany dôverných informácií (čl. 14), ktoré platia aj po skončení tejto Zmluvy ak z ich

obsahu a účelu je zrejmé, že ich platnosť je časovo neobmedzená, alebo dlhšia ako platnosť tejto Zmluvy.

- 15.2. Každá zo zmluvných strán môže jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy, a to v prípade, ak druhá zmluvná strana podstatne porušila túto Zmluvu. Na účely tejto Zmluvy sa podstatným porušením rozumie také porušenie povinností vyplývajúcich z ustanovení tejto Zmluvy, na ktoré zmluvná strana upozorní druhú zmluvnú stranu aj s uvedením dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie zistených nedostatkov, a pokiaľ táto druhá zmluvná strana zistené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote určenej zmluvnou stranou a/alebo pokračuje v porušovaní zmluvných povinností ustanovených touto Zmluvou.
- 15.3. Ďalej sa za podstatné porušenie tejto Zmluvy s právom odstúpenia od Zmluvy považuje aj:
 - 15.3.1. prípad, ak Poskytovateľ je v čase uzatvorenia tejto Zmluvy zapísaný v registri z dôvodu, že bol predtým zapísaný v registri konečných užívateľov výhod vedeného Úradom pre verejné obstarávanie v zmysle zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ nezabezpečil v zmysle § 22 odseku 1 ZoRPVS overenie identifikácie konečného užívateľa výhod podľa ZoRPVS a podanie návrhu na zápis na účely zosúladenia zapísaných údajov s § 4 ZoRPVS do 31. júla 2017 a nesplnenie tejto povinnosti je dôvodom na výmaz Poskytovateľa ako partnera verejného sektora z registra, pričom Objednávateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy z tohto dôvodu najskôr dňom právoplatnosti rozhodnutia o výmaze Poskytovateľa z registra;
 - 15.3.2. dôjde k výmazu Poskytovateľa, ako partnera verejného sektora, z registra počas platnosti tejto Zmluvy, pričom Objednávateľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy z tohto dôvodu najskôr dňom právoplatnosti rozhodnutia o výmaze Poskytovateľa z registra;
 - 15.3.3. ak je Poskytovateľ ako partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS;
 - 15.3.4. ak druhá zmluvná strana odmietne úpravu Zmluvy podľa bodu 15.7.
- 15.4. Odstúpením od Zmluvy sa táto Zmluva ruší ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení od tejto Zmluvy druhej zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy zostávajú práva a povinnosti zmluvných strán v zmysle čl. 10, čl. 11 a čl. 14 tejto Zmluvy nedotknuté a zmluvné strany sa zaväzujú v prípade odstúpenia od Zmluvy riadiť úpravou bodu 15.6 tohto článku. V prípade odstúpenia od Zmluvy Objednávateľom nemá Poskytovateľ nárok na náhradu preukázateľne vzniknutých nákladov, ktoré Poskytovateľ vynaložil a ktoré mu neboli do dňa nadobudnutia účinnosti odstúpenia uhradené.
- 15.5. Túto Zmluvu je možné ukončiť aj dohodou zmluvných strán. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi všetky dovtedy vzniknuté náklady, ktoré Poskytovateľ preukázateľne vynaložil za účelom realizácie tohto Projektu.
- 15.6. Túto Zmluvu je možné zo strany Objednávateľa ukončiť výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená Poskytovateľovi, pričom výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená Poskytovateľovi. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi všetky dovtedy preukázateľne vzniknuté náklady, ktoré Poskytovateľ vynaložil za účelom realizácie tohto Projektu.
- 15.7. Ukončenie tejto Zmluvy neobmedzuje zmluvné strany pri presadzovaní nárokov a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a toto ukončenie nezbavuje Objednávateľa ani Poskytovateľa povinnosti uhradiť všetky záväzky, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré svojou povahou majú pretrvávať aj po skončení platnosti tejto Zmluvy, najmä práva a povinnosti zmluvných strán podľa čl. 10, čl. 11, čl. 12 a čl. 14 tejto Zmluvy, pretrvávajú v platnosti aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy a zmluvné strany sú povinné plniť všetky platobné povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 15.8. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že po splnení povinností Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi cenu Diela podľa čl. 4. tejto Zmluvy sú Licencia k Individualizovanému softvéru a Licencia k Štandardnému softvéru udelené Poskytovateľom Objednávateľovi časovo a množstevne neobmedzené a neodvolateľné, nevypovedateľné zo strany Poskytovateľa.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od licenčnej zmluvy v zmysle čl. 10. tejto Zmluvy len v prípadoch stanovených zákonom a pred odovzdaním Diela Objednávateľovi. Odstúpením od licenčnej zmluvy sa táto ruší ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení od licenčnej zmluvy druhej zmluvnej strane.

- 15.9. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy ak dôjde k ukončeniu Zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností zo dňa 05-03-2025 uzavretej v zmysle čl. 14. bodu 14.1. tejto Zmluvy.

16. Osobitné ustanovenia

- 16.1. Poskytovateľ je oprávnený použiť pri realizácii Projektov tretie osoby, ak sú tieto schopné zabezpečiť požadované pokrytie rozsahu Projektu, pričom platí ustanovenie bodu 5.1. čl. 5. tejto Zmluvy.
- 16.2. Technické, právne a ekonomické podmienky poskytovania Podporných služieb v oblasti zabezpečenia, bezpečnosti, prevádzky, údržby a modernizácie sa riadia podmienkami uvedenými v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

17. Záverečné ustanovenia

- 17.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- Táto zmluva je účinná:
- ☒ dňom platnosti zmluvy.
 - ☐ dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 17.2. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadi slovenským právnym poriadkom bez ohľadu na ustanovenia kolíznych noriem, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a Autorským zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 17.3. Táto Zmluva nahrádza všetky predchádzajúce dohody medzi zmluvnými stranami, písomné alebo ústne, ktoré sa týkajú predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy. Túto Zmluvu je možné meniť len v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a to písomnou dohodou zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto Zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 17.4. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel, za ktorým zmluvné strany túto Zmluvu uzatvorili, to sa nevzťahuje na prípady, ak sa neplatným stane ustanovenie, ktoré tvorí podstatnú náležitosť Zmluvy.
- 17.5. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu predovšetkým prostredníctvom jednania oprávnených osôb alebo poverených zástupcov. Všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto Zmluvou budú najskôr riešené priateľsky, vzájomnou dohodou zmluvných strán. Pokiaľ však strany spôsobom uvedeným vyššie nebudú schopné vyriešiť spory do 30 dní od pozvania niektorej zo strán na rokovanie o urovnaní sporu, bude spor, na základe požiadavky niektorej zo zmluvných strán, predložený na rozhodnutie príslušnému súdu.
- 17.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, ich prejavy vôle sú dostatočne zrozumiteľné a určité, ich zmluvná voľnosť nebola žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu neuzatvárali v tiesni, ani v omyle, ani za inak nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, Zmluvu prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpisujú.

17.7. Táto Zmluva obsahuje 5 príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1: Popis predmetu Diela

Príloha č. 2: Cena Diela a harmonogram

Príloha č. 3: Prevádzkové parametre Zmluvy

Príloha č. 4: Charta projektu

Príloha č. 5: Informačno-komunikačná bezpečnosť

17.8. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu medzi ustanovením Zmluvy a jej prílohy má prednosť ustanovenie Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade rozporu medzi ustanovením dvoch príloh má prednosť ustanovenie prílohy, ktorá má nižšie číslo vo vyššie uvedenom poradí. Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ dostane dva (2) rovnopisy a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis.

V Detve dňa 05 -03- 2025

Za DATACAR, spol. s r.o.

V Nitre dňa 05 -03- 2025

Za Západoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

ICU: 360 5111, DIČ: 2022210331
tel.: 043/5469 432, mob.: 0902 927 927

Ing. Maroš Krnáč
Konateľ spoločnosti

PhDr. Mgr. Art. Otokar Klein, ArtD.
predseda predstavenstva

Ing. Marek Illés
člen predstavenstva

OPIS PREDMETU DIELA

„SW vybavenie na monitorovanie vozidiel a mechanizmov vrátane servisu a údržby“

Predmetom zákazky je dodanie diela a to konkrétne SW vybavenia, ktorý zahŕňa aj sledovanie vybraných údajov o stave a prevádzke vozidiel, mechanizmov, prídavných a prípojných zariadení vo vlastníctve verejného obstarávateľa (ďalej aj „GPS“) a taktiež servis a údržbu zariadení GPS vrátane spracovania, archivácie a zberu údajov a ich integrácie so systémami tretích strán. Požadované údaje zabezpečia verejnému obstarávateľovi nepretržitý elektronický prístup k údajom za účelom vytvárania a získavania požadovaných zostáv a informácií (trasa, tankovanie, poloha, činnosti, výkony a ostatné dáta a plnenia) v rozsahu, kvalite a funkcionalite vyplývajúcej z technickej špecifikácie pri celkovom počte motorových vozidiel a mechanizmov vybavených systémom GPS 517 kusov.

A POŽIADAVKY NA PREDMET ZÁKAZKY

1 VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY NA PREDMET ZÁKAZKY

- Riešenie softwarovej internetovej aplikácie musí byť kompatibilné minimálne s prehliadačmi Microsoft Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox vo verziách aktuálnych počas trvania poskytovania služby.
- Mobilná časť je riešenie obsahujúce mobilnú aplikáciu pre online sledovanie pohybu a činnosti vozidiel verejného obstarávateľa a je kompatibilná s operačnými systémami Android a Apple iOS v aktuálnych verziách.
- Požiadavky na online sledovanie:
 - súčasné sledovanie pohybu ku dňu vyhlásenia tejto Výzvy je 517 ks vozidiel,
 - súčasné sledovanie skupiny vozidiel,
 - vykresľovanie pohybu vybraného vozidla na mape za určité obdobie vrátane zakreslenia miesta tankovania, prípadne úbytku paliva,
 - súčasné zobrazenie polohy na mape s údajmi ako GPS súradnice,
 - meno vodiča,
 - aktuálne aktivovanú nadstavbu údržby,
 - názov obce,
 - aktuálna rýchlosť,
 - tankovanie a čas jazdy.
- V systéme bude umožnený prístup k prezeraniu dát z histórie počas celej doby poskytovania služby. Verejnému obstarávateľovi bude umožnené vytvoriť si kedykoľvek zálohu všetkých dát v elektronickej forme minimálne vo formátoch: .pdf, .xlsx, .jpeg. Po ukončení zmluvného vzťahu bude verejnému obstarávateľovi odovzdaná celá história dát v elektronickej forme v dohodnutých formátoch.
- Prenos dát z vozidiel a mechanizmov bude zabezpečený online v reálnom čase s pravidelným odosielaním dát v intervale maximálne jednej minúty.
- Zobrazenie aktuálnej polohy a polohy z histórie vozidiel bude možné aj na mapovom podklade s vyznačením aktuálne prejdenej trasy a trasy z histórie vo vybranom intervale.
- Systém bude schopný vytvoriť výkaz o prevádzke motorového vozidla tzv. Knihu jász, ktorá bude obsahovať minimálne: označenie vozidla a vodiča, dátum, čas a miesto odchodu, dátum, čas a miesto príchodu, počet

prejdených kilometrov, stav tachometra, čerpanie PHL podľa druhu, možnosť importu tankovania zo systému palivových kariet Slovnaft.

- Informačný systém bude umožňovať nastavenie rôznych prístupov a prístupových práv do systému pre rôzne skupiny užívateľov ako administrátor alebo dispečer.
 - administrátor: Bude mať prístup ku všetkým vozidlám a správcom skupín a bude môcť pracovať s grafikou a textom.
 - dispečer: Bude mať prístup ku všetkým vozidlám patriacich do ním spravovanej skupiny a bude môcť pracovať s grafikou a textom.
- Obstarávateľ požaduje možnosť vytvorenia neobmedzeného počtu užívateľských kont v rámci licencie softwarovej služby.
- Dodaný informačný systém bude v slovenskom jazyku.
- Pri odovzdaní systému do prevádzky budú zo strany dodávateľa aktivované všetky zariadenia a sfunkčnené všetky požadované funkcionality.
- Obstarávateľ požaduje hotline podporu v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 16:00 hod. Mimo tento čas verejnému obstarávateľovi postačuje podpora formou helpdesku.
- identifikácia vodičov prostredníctvom kľúčov Dallas, alebo ekvivalentu.
- Vytváranie alarmových správ na základe definovaných parametrov – napr. pri odpojení batérie, náhlom skokovom úbytku paliva, vjazd do zakázanej oblasti, zakázaný čas prevádzky a podobne.
- Podpora zo strany uchádzača pri riešení incidentov.
- Možnosť vyhľadávania v mape podľa súradníc alebo adresy.

2 POŽIADAVKY NA POUŽITIE SYSTÉMU GPS (INTEGRÁCIA)

Obstarávateľ požaduje, aby dodaný monitorovací systém bol plne kompatibilný s existujúcim systémom GPS a bol schopný plnohodnotne využívať už existujúce HW vybavenie vozidiel a odosielať požadované informácie zo všetkých vozidiel a mechanizmov do informačného systému GPS. Požiadavka je z dôvodu už investovaných prostriedkov a efektívneho využitia financií z rozpočtu Obstarávateľa.

- Obstarávateľ požaduje pred podpisom zmluvy preukázanie funkčného prenosu a správnosti prenesených dát medzi vozidlami a dispečerským pracoviskom GPS.
- Obstarávateľ požaduje pred podpisom zmluvy potvrdenie o súhlase s využitím existujúceho HW vybavenia vozidiel od dodávateľa GPS a o licenčnom dojednaní s dodávateľom GPS.
- Obstarávateľ požaduje pred podpisom zmluvy doložiť potvrdenie o autorizovanom zastúpení od majiteľa autorských práv systému na implementačné a servisné práce potrebné pre dodávku nových a podporu už v minulosti dodaných častí monitorovacieho systému objektov a jeho verzií a má k dispozícii všetky technické, odborné a personálne kapacity pre výkon týchto činností.
- Kontakt na dodávateľa GPS: DATACAR, spol. s r. o., Piešť II 129, 962 12 Detva, www.datacar.sk

3 POŽIADAVKY PREPOJENIA MONITOROVACIEHO SYSTÉMU SO SYSTÉMOM VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA OD SPOLOČNOSTI CORA GEO

Obstarávateľ požaduje, aby dodaný monitorovací systém bol schopný odosielať požadované informácie zo všetkých vozidiel a mechanizmov do informačného systému CORA GEO pre účely ďalšieho spracovania dát.

Požadované informácie na prenos:

- EČV vozidla, číslo cesty, po ktorej vozidlo prešlo, lokalita vozidla na začiatku jazdy, lokalita vozidla na konci jazdy, počiatočný a konečný stav tachometra, prejdená vzdialenosť v kilometroch, prípadne vykonané

motohodiny, množstvo PHL v litroch na začiatku a na konci jazdy, spotreba PHL, doba prevádzky vozidla, typ zaznamenávanej činnosti (posyp, pluhovanie, zametanie, kosba a podobne).

- Obstarávateľ požaduje pred podpisom zmluvy preukázanie funkčného prenosu a správnosti prenesených dát medzi monitorovacím systémom a systémom CG VGIS od spoločnosti CORA GEO
- Kontakt: CORA GEO, s. r. o. A. Kmeť 5397/23, 036 01 Martin, www.corageo.sk

4 POŽIADAVKY NA ZOSTAVY A ŠTATISTIKY

Obstarávateľ požaduje, aby bol systém schopný generovať grafické a textové zostavy v nasledujúcom rozsahu (minimálne požadované zostavy - grafické aj textové):

1. **Prehľad jász** – výstupom je prehľad prejdeneých km, prípadne motohodín (služobne, súkromne), spotreba PHL, výkon prídavných zariadení a čas jazdy za zvolené obdobie po jednotlivých vozidlách a mechanizmoch.
2. **Elektronická stazka** – Obstarávateľ požaduje dodať elektronickú zostavu s názvom elektronická stazka, ktorá bude zaznamenávať pohyb, výkony a spotrebu PHL vozidiel a mechanizmov, prípadne pracovných nadstavieb, ktorá bude obsahovať tieto základné údaje:
 - a) dátum začiatku a konca jazdy,
 - b) tachometer začiatkový a konečný stav v km,
 - c) stav PHL v nádrži na začiatku a konci jazdy,
 - d) zaznamenané tankovanie + dokladované tankovanie,
 - e) zaznamenaná spotreba PHL,
 - f) zaznamenaná doba prevádzky, doba jazdy a doba chodu motora na voľnobeh,
 - g) rozdelenie jazdy podľa čísla cesty kde každá jazda bude obsahovať dátum, čas od kedy do kedy sa vozidlo nachádzalo na konkrétnej ceste,
 - h) miestopis,
 - i) kilometre rozdelené podľa prejdeneých ciest .
3. **Analýza sledovanej oblasti** – výstupom je prehľad počtu prejazdov určeného bodu, alebo oblasti na mape, resp. času vstupu, prechodu, alebo výstupu z nejakej zadefinovanej oblasti na mape.
4. **Aktuálny stav tachometra** – výstupom je prehľad stavov tachometra po jednotlivých oblastiach za určité obdobie.
5. **Súhrnný prehľad prejdeneých kilometrov** – výstupom je prehľad prejdeneých kilometrov jednotlivých vozidiel za určité obdobie.
6. **Prehľad stavov PHL v nádržiach** – výstupom je prehľad stavov nádrží PHL vybraných vozidiel.
7. **Porovnanie spotreby PHL s normou** – výstupom je prehľad spotreby (normovaná, skutočná) jednotlivých vozidiel, grafický prehľad vývoja spotreby v závislosti na rôznych parametroch, vyhodnotenie nadspotreby.
8. **Zostava prehľad vykonaných motohodín stroja** – výstupom je prehľad odpracovaných motohodín stroja jednotlivých mechanizmov za určité obdobie.
9. **Využitie vozidiel** – výstupom bude prehľad výkonových dní v porovnaní s pracovnými dňami za určité obdobie s prepočtom na percentuálne využitie vozidiel. $\text{Využitelnosť} = \frac{\text{Vozidlové dni v prevádzke}}{\text{Vozidlové dni v evidencii}}$.
10. **Kniha jazdy** – kniha jazdy musí obsahovať kompletnú evidenciu jazdy ako podklad k účtovaniu dopravných výkonov podľa príslušnej platnej legislatívy. Každá jazda musí obsahovať minimálne EČV, meno vodiča, dátum, čas a miesto začiatku a konca jazdy, stav tachometra, prejdeneé km (Mth), stav tachometra, označenie súkromnej jazdy, nákladové stredisko užívateľa a poznámka, pri každom zobrazení knihy jazdy je potrebné zobraziť sumár za zvolené obdobie obsahujúci minimálne: čas prevádzky, realizované výkony, spotreby PHL k jednotlivým výkonom, tankovanie a dokladované tankovanie.

Všetky potrebné údaje v zostavách o prevádzke vozidiel a mechanizmov budú v štruktúre podľa platnej legislatívy a všetky reporty bude možné vytlačiť a generovať do nasledujúcich elektronických formátov: .pdf, .xls, .xlsx, .jpeg.

2 TECHNICKÁ ŠPECIFIKÁCIA (FUNKCIONALITA)

1 ČASŤ A. MONITOROVANIE NÁKLADNÝCH VOZIDIEL NAD 3,5 TONY A MECHANIZMOV

Počet vozidiel s nainštalovaným systémom GPS nad 3,5 t je ku dňu vyhlásenia tejto Výzvy 92 ks; mechanizmov je 45 ks.

Monitorovacie zariadenia nainštalované v nákladných vozidlách nad 3,5 tony poskytujú nasledujúce technické parametre a funkcie:

- online lokalizácia vozidla prostredníctvom dostupných satelitov,
- dátová komunikácia s centrálnou aplikáciou prostredníctvom GSM/GPRS s nastaviteľným časovým intervalom komunikácie,
- pripojenia externých snímačov.

Obstarávateľ požaduje spracúvať nasledujúce údaje:

- meranie prejdenej vzdialenosti v kilometroch,
- dátum a čas začiatku a konca jazdy,
- tachometer začiatkový a konečný stav,
- stav PHL v nádrži na začiatku a na konci jazdy,
- zaznamenané tankovanie,
- dokladované tankovanie,
- zaznamenaná spotreba PHL,
- zaznamenaná doba prevádzky, doba jazdy a doba chodu motora na voľnobeh,
- výkony prídavných zariadení rozdelené podľa prejdenej cesty,
- meranie práce prídavných zariadení (nastavieb),
- Obstarávateľ požaduje meranie práce nastavieb v zimnej a letnej údržbe ciest.

Práca prídavných zariadení je zabezpečená od podvozku nákladného vozidla prostredníctvom hydrauliky, kardanového hriadeľa, prípadne vlastným pohonom.

Meranie práce prídavných zariadení (nastavieb):

Obstarávateľ požaduje spracovanie práce nastavieb v zimnej a letnej údržbe ciest. Práca prídavných zariadení je zabezpečená od podvozku traktora, prípadne mechanizmu prostredníctvom hydrauliky, kardanového hriadeľa, prípadne vlastným pohonom.

- Možnosť exportu údajov (nameraných a spracovaných v Informačnom systéme) vo formátoch xls, csv, pdf s minimálne nasledovným členením údajov: číslo vozidla EČV, dátum, začiatok jazdy (cesty), koniec jazdy (cesty), prejdenej vzdialenosti (km), tankovanie PHL (l), vodič (identifikácia), spotreba PHL (l), čas práce hydrauliky (PTO), pri pracovných strojoch štatistika výkonu /práca/voľnobeh/otáčky motora.
- Možnosť online importu údajov z palivových kariet vozidiel verejného obstarávateľa z externých zdrojov spoločností Slovnaft, prípadne iného zmluvného partnera.
- Možnosť užívateľskej úpravy tlačových zostáv.
- Možnosť premiestnenia (reinstalácia) OBU z vozidla do vozidla.
- Automatická synchronizácia stavu km vo vozidle s OBU (pre vozidlá, u ktorých nie je možná automatická synchronizácia, je synchronizácia pomocou ručne zadanej stavu prostredníctvom klientskej aplikácie).

- Spracovanie dát z inštalovaných sond v nádrži pre meranie spotreby PHL.
- Spracovanie dát z pripojenia na CAN - FMS riadiacu zbernicu vozidla u vozidiel, u ktorých to je dostupné.
- Dodanie a správa SIM kariet s dátovým paušálom bude zabezpečené uchádzačom.

2 ČASŤ B. MONITOROVANIE VOZIDIEL DO 3,5 TONY

Počet vozidiel do 3,5 t s nainštalovaným systémom GPS ku dňu vyhlásenia tejto Výzvy je 380 ks.

Obstarávateľ požaduje spracovávať minimálne nasledujúce údaje :

- meranie prejdenej vzdialenosti v kilometroch,
- dátum začiatku a konca jazdy,
- začiatkový a konečný stav tachometra,
- stav PHL v nádrži na začiatku a na konci jazdy,
- zaznamenávanie tankovanie,
- dokladované tankovanie,
- zaznamenávanie spotreby PHL,
- zaznamenávanie doby prevádzky, doby jazdy a doby chodu motora na voľnobeh.

Monitorovacie zariadenia nainštalované vo vozidlách do 3,5 tony musia poskytovať nasledujúce technické parametre a funkcie:

- snímanie polohy a rýchlosti vozidla online s obnovou dát v definovateľnom intervale, max 60 sekúnd
- zaznamenanie odchodu vozidla z daného miesta (definovaná lokalita)
- zaznamenanie príchodu vozidla na dané miesto (definovaná lokalita)
- vozidlové jednotky umožňujú identifikáciu posádky vozidla, a to spracovaním údajov z čítačky identifikačných čipov dallas zamestnancov
- vozidlové jednotky zabezpečujú akustickú a svetelnú signalizáciu pre vodiča ako upozornenie na povinnosť identifikovať sa
- vozidlové jednotky umožňujú voľbu typu jazdy s rozlíšením súkromnej a služobnej jazdy s následným vyznačením typu jazdy v zázname o použití motorového vozidla s možnosťou nastavenia kmeňového vodiča
- automatická synchronizácia stavu kilometrov vo vozidle s OBU (pre vozidlá, u ktorých nie je možná automatická synchronizácia, je synchronizácia pomocou ručne zadaného stavu prostredníctvom klientskej aplikácie).
- vozidlové jednotky zabezpečujú zaznamenanie dát aj pri strate GSM signálu a ich uloženie do vnútornej pamäte, po dobu nevyhnutnú na zabezpečenie opravy zariadenia
- pripojenie na CAN - FMS riadiacu zbernicu vozidla u vozidiel, u ktorých to je dostupné.
- možnosť online importu údajov z palivových kariet vozidiel verejného obstarávateľa z externých zdrojov spoločnosti Slovnaft, prípadne iného zmluvného partnera,
- dodanie a správa SIM kariet s dátovým paušálom zabezpečená uchádzačom,
- možnosť exportu údajov (nameraných a spracovaných v informačnom systéme) vo formátoch xls, csv, pdf s minimálne nasledovným členením údajov: EČV vozidla, dátum, začiatok jazdy (cesty),
- koniec jazdy (cesty), prejdená vzdialenosť (km), tankovanie PHL (l), vodič (identifikácia), spotreba PHL (l), čas voľnobehu/otáčky motora.

Príloha č. 2 Cena Diela a harmonogram

Názov a popis	Cena/ks	Ks	Cena celkom €
Systém „Na monitorovanie vozidiel“			
Multilicencia pre vozidlá, neobmedzený počet užívateľov	€ 57 400,00	1	€ 57 400,00
Implementačné práce			
Implementácia systému „Na monitorovanie vozidiel“, migrácia dát, úprava integračných rozhraní	€ 19 850,00	1	€ 19 850,00
Školenia užívateľov			
školenie užívateľov pre jednotlivé role, kombinácia prezenčných a online školení	€ 2 180,00	1	€ 2 180,00
Cena spolu (bez DPH)			€ 79 430,00

Dodávka diela bude v prebiehať v etapách súlade s nasledovným harmonogramom:

Číslo etapy	Názov a stručný popis požiadavky na zmenu	Termín dodania Objednávateľovi	Akceptačný míľnik	Realizačné výstupy	Spôsob akceptácie	Akceptačný protokol [A/N]	Platobný míľnik [A/N] / P. č. míľníka
1.	Vypracovanie a dodanie dokumentácie k IS	T1=D + 4 týždne		1. DFŠ 2. Charta projektu 3. Časový harmonogram	Akceptačný protokol pre odovzdané dokumenty	A	N
2.	Testovacia prevádzka IS na pripravenej vzorke dát Koncového zákazníka						
2.1	Príprava testovacej prevádzky	T2= T1 + 4 týždne		Deployment plán pre testovacie prostredie Implementácia IS v testovacom prostredí.	Akceptačný protokol o spustení testovacej prevádzky vrátane pretestovania základných funkcionalít pred začatím testovacej prevádzky	A	A/1
2.2	Testovacia prevádzka	T3= T2 + 5 týždňov		Testovacie scenáre a testovacie prípady Akceptácia podľa dodaných testovacích scenárov Školenie používateľov Dokumentácia	Prezenčná listina Akceptačný protokol pre odovzdané dokumenty Akceptačný protokol k celkovej akceptácii diela	A	A/2
	Celková akceptácia diela na základe akceptačných testov						
3.	Nasadenie IS do produkčnej prevádzky Objednávateľa	T4=T3+4 týždne	Podľa release plánu	Deployment plán pre produkčné prostredie	Protokol k spusteniu produkčnej prevádzky	A	A/3
	Nasadenie IS do produkčného prostredia Podpora pri spustení do produkčnej prevádzky						
4.	Prevádzková podpora IS	T5=D1 + 365 dní	D1 + 365 dní			N	N
	Prevádzková podpora do konca aktuálneho kalendárneho roka odo dňa finálnej akceptácie.						

Tabuľka č. 1

Poznámky:

D deň podpísania zmluvy

D1 deň akceptácie IS

Prevádzkové parametre Zmluvy

je samostatná príloha Zmluvy na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rolí a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrík, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto Zmluvy.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov Zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa, Koncového zákazníka ako ani oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

OBSAH

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV PODPORNÝCH SLUŽIEB	1
2. GARANTI ZMLUVY	4
3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĹÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS	4
4. PODPORNÉ SLUŽBY – KLASIFIKÁCIA	4
5. Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia KONCOVÉHO ZÁKAZNÍKA.....	5
5.1. Kontaktné centrum (KC) Poskytovateľa.....	5
5.2. Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom	5
5.3. Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Koncového zákazníka	6
6. PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA.....	6
6.1. Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov	6
6.2. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	10
6.3. Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update	12
6.4. SLUŽBA Aplikačná podpora	17

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV PODPORNÝCH SLUŽIEB

Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

Defekt je správanie IS nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť IS, alebo jeho častí, identifikovaný počas akceptačných testov/ pred nasadením do produkčného prostredia.

Doba konečného vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Koncového zákazníka (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Koncového zákazníka Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

Dostupnosť (DIS) je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť keď je to požadované. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou, bezpečnosťou prevádzky a schopnosťou služby. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti IS.

Fallover je spustenie Záložného dátového centra (ZDC) pre obnovenie prevádzky IS s tolerovanou stratou údajov (z dôvodu asynchrónnej replikácie).

Fix je nasadený prostredníctvom služby Upgrade/Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade/ Update.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS v produkčnom prostredí.

Incident informačnej bezpečnosti je jedna alebo rad neželaných, alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.

Informačná bezpečnosť je zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.

Informačný systém (IS) je Aplikačné programové vybavenie (APV) Objednávateľa t. j. aplikácia - softvér /SW/. Pre účely tejto zmluvy sa pod IS rozumie IS Fleetware.

Informačný systém Kontaktného centra (IS KC) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená).

Náhradné/dočasné riešenie znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/náhradný systém.

Požiadavka na zmenu (PZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzková dokumentácia je súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 3., č. 4. a č. 5. na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb pravidelne realizovaného v spolupráci s prevádzkovým garantom na strane Objednávateľa a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa.

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 3., č. 4. a č. 5. na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými

požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohy za stranu Poskytovateľa.

Priorita je kategória používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

Priorita „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná. Dostupnosť IS je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Prevádzka IS vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Priorita „STREDNÁ“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť IS popísanú v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom funkcionality IS je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka IS je degradovaná s dopadom na dostupnosť a kvalitu, ale udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Pri testovaní udalosť s touto prioritou zastavuje postup testov v chybnom module.

Priorita „URGENTNÁ“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionality má negatívne dopady na výkon podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť IS Objednávateľ nie je schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom, predovšetkým v procese obsluhy klientov a zabezpečenia ucelenej služby/produktu.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

Recovery PDC je obnovenie činnosti Primárneho dátového centra (PDC) prenesením dát zo ZDC.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Testy:

Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje funkcionality realizovanej zmeny Poskytovateľom v IS (APV). Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade/ Update.

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických služieb alebo úplnej funkcionality IS. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality IS.

Integračný test (IT) je E2E test, výsledkom testu je potvrdenie správnosti výstupov procesu pre rôzne varianty vstupov.

Záťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž centrálnej infraštruktúry, rozhraní a klienta prípadne ich kombinácie simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

Udalosť informačnej bezpečnosti je identifikovaný výskyt stavu IS, služby alebo siete indikujúceho možné narušenie politiky informačnej bezpečnosti (kde politika informačnej bezpečnosti predstavuje komplex procesov a činností zameraných na odvrátenie alebo zmenšenie identifikovaných rizík a prejavov hrozieb s cieľom udržiavania akceptovateľnej miery identifikovaného rizika, ktoré pôsobí na IKT aktíva), zlyhania bezpečnostných opatrení alebo predtým neznámej situácie, ktorá môže byť relevantná z hľadiska bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ing. Richard Toriška	Vedúci dopravy

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ing. Maroš Krnáč	Konateľ spoločnosti

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Richard Toriška	Vedúci dopravy		

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Juraj Dančo	Technický riaditeľ	0902 927 928	danco@datacar.sk

3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS

Popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v Prevádzkovo technickej dokumentácii a administrátorskej príručke k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná.

4. PODPORNÉ SLUŽBY – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Podporných služieb

Tabuľka 5

P.č.	Názov Podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	Konzultácia, Administrácia v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy,
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update	v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy v rozsahu dohodnutých Čhod,

	Upgrade/Update vyplývajúci z podporných služieb č. 1, č. 4	v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy
4.	Aplikačná podpora	v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy
5.	Reporting /Hodnotenie	v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy

V rámci poskytovania podpornej služby č. 3. Tabuľka 5 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe požiadavky Objednávateľa v rámci ceny podľa čl. 4 Zmluvy práce v rozsahu spolu **80 Čhod** na obdobie trvania 12 mesiacov.

5. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA KONCOVÉHO ZÁKAZNÍKA

5.1. Kontaktné centrum (KC) Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 6

Prevádzkový čas	
Pracovné dni, Sobota, Nedeľa, Sviatky 00:00 - 24:00	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Helpdesk	servis@datacar.sk
Telefón	pre telefonický kontakt platia prevádzkové časy služieb podľa tabuľky 9, 10,12.

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na podpornú službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

5.2. Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

- Vzdialený prístup na miesto plnenia je vždy ako preferovaný. Objednávateľ je povinný zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup na miesto plnenia. Vzdialený prístup do IS bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.
- V prípade, že pri riešení nahlásenej požiadavky na podpornú službu je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je prerušené počítanie času dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb až do okamihu poskytnutia požadovaných informácií príp. potvrdenia Objednávateľa Poskytovateľovi.

5.3. Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS (PDC)	Adresa: Nábrežie za hydrocentrálou č. 4, 949 01 Nitra
Ostatné miesta	Príslušné pracoviska Objednávateľa s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Požiadavke na podpornú službu

6. PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA

6.1. Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov

Prostredníctvom tejto služby je zabezpečený Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS.

6.1.1. Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu”, resp. “Hlásenie Problému”,
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa, alebo Elektronickou poštou. Čas trvania Incidentu sa počíta od telefonického nahlásenia a tento čas bude uvedený aj pri následnom evidovaní tejto požiadavky.

6.1.2. Základné činnosti poskytované v rámci služby:

- **Klasifikácia – výstupom je:**
 - odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp. návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
 - odsúhlasenie priority Incidentu, resp. návrh na preklasifikovanie priority Incidentu.
- **Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:**
 - návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov,
 - kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
 - potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
 - rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho KC (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 8) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho KC (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase. Doby oznámenia cieľového stavu a spôsoby vyriešenia (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

6.1.3. Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- vyriešenie Incidentu, t. j. úplná obnova prevádzky IS,
- dočasná obnova prevádzky, t. j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka IS nie je úplne obnovená,

- Funkčný test,
- Fix, HotFix.

Ak Požiadavka na podpornú službu vyplýva z Incidentu, ktorý má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita URGENTNÁ), alebo vyžiadanie náhradného riešenia (priorita STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné/ dočasné riešenie, resp. podporu pre použitie existujúceho náhradného riešenia tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

6.1.4. Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS KC Poskytovateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na podpornú službu bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na podpornú službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa s výnimkou času vykonávania Funkčného testu na strane Objednávateľa, ktorý sa do celkového času nezapočítava.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú tieto nové Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Priorita týchto novo vzniknutých Incidentov bude klasifikovaná podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

6.1.5. Prevádzková dokumentácia k IS, Školenie

V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Dokumentáciu pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) a zabezpečiť v adekvátnom časovom termíne vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Úprava dokumentácie a vyškolenie nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu. Objednávateľ musí byť o každej úprave dokumentácie, alebo plánovanom školení informovaný a musí mať k nim zabezpečený prístup.

6.1.6. Súčinnosť

Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť a to najmä:

- backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- management dátového úložiska databázy (fyzických a ASM diskov),
- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
- pomoc pri riešení problémov s ClusterWare (štartovanie, konfigurácia a oprava servisov),
- riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.

6.1.7. Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, bude sa v prípade Urgentného incidentu postupovať v jeho riešení podľa rozhodnutia Objednávateľa. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, v prípade Stredného a Nízkeho incidentu, bude sa v postupovať v ich riešení podľa rozhodnutia Poskytovateľa. V prípade opakovaných prípadov, kedy sa zmluvné strany nevedeli dohodnúť na kategorizácii služby, bude táto skutočnosť eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán.

6.1.8. Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Juraj Dančo	0902 927 928	danco@datacar.sk
Bc. Štefan Sebíň	0902 927 939	sebin@datacar.sk

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 16:00				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	1 hod	4 hod	8 hod	16 hod
Stredná	2 hod	8 hod	16 hod	24 hod
Nízka	8 hod	24 hod	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných Releasov	
Požadovaná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 [\%]$			96,50 %	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby okrem:

D_{IS} je automatizované sledovaná a vyhodnocovaná v IS Objednávateľa, ako súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

$T_{dostupnosť}$ je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

$T_{nedostupnosť}$ je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstavkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

$T_{nedostupnosť}$ Dátum a čas Koniec odstavky - Dátum a čas Začiatok odstavky.

$\sum T_{nedostupnosť}$ je sumár časov odstavok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstavky IS pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Koncového zákazníka a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov

Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	24 hod
Stredná	16 hod	48 hod
Nízka	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 11

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Richard Toriška	0903 406 632	richard.toriska@zsvs.sk
Ing. Juraj Hujavý	0902 957 936	juraj.hujavy@zsvs.sk
Pohotovostný mobil Správa centrálnych systémov		

Objednávateľ– Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 12

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni 08:00 – 16:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe. Objednávateľ tieto záznamy poskytuje v súlade s SLA zmluvou Koncovému zákazníkovi.

6.2. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na prevádzkovú podporu k IS.

Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,
- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie)".

Kategorizácia služby:

- Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS. V prípade, že predmet konzultácie má podľa Poskytovateľa charakter Incidentu, resp. Zmeny, požiadavka bude ukončená s týmto záverom a Objednávateľ a Koncový zákazník ďalej postupuje ako pri službe Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov, resp. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update.

- Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

6.2..1. Údržba, podpora pre používateľov Objednávateľa,

6.2..2. Zakladanie, aktualizovanie a konfigurácia číselníkov (Správa číselníkov),

6.2..3. Podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),

6.2..4. Oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa.

- Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškoľenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Juraj Dančo	0902 927 928	danco@datacar.sk
Bc. Štefan Sebíň	0902 927 939	sebin@datacar.sk
Ing. Rastislav Gonda	0902 927 029	gonda@datacar.sk

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 14

Prevádzkový čas služby			
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Administrácia			
Školenie	Pracovné dni 09:00 – 15:00		
Cieľové úrovne služby			
Kategória služby	Doba odozvy		Doba konečného vyriešenia
	Úroveň podpory 1. KC	Úroveň podpory 2. Špecialista	
Konzultácia	ihneď	1 hod	-
Administrácia			
Údržba, podpora používateľom	1 hod	Časy riešení sú uvedené v Tabuľke 9	
Správa číselníkov	8 hod	Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 13 a Tabuľke 15.	
Školenie	16 hod		

Objednávateľ– Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Richard Toriška	0903 406 632	richard.toriska@zsvs.sk
Ing. Juraj Hujavý	0902 957 936	juraj.hujavy@zsvs.sk

Prevádzkový čas služby	
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 - 16:00
Administrácia	
Školenie	Pracovné dni 09:00 – 15 :00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe/. Objednávateľ tieto záznamy poskytuje v súlade s SLA zmluvou Koncovému zákazníkovi.

6.3. Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“).

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na Zmenu" – zabezpečí dodávateľ.

Zoznam činností:

- Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

- Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza dopadov k zmene" a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prístupnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári "Štúdia realizovateľnosti k zmene" v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny. V prípade, ak zadanie Požiadavky na zmenu, alebo podklady k Požiadavke na zmenu nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je priamo Objednávateľ na písomné vyžiadanie Poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie po dohode Prevádzkových garantov.

- Vypracovanie odhadu prístupnosti a cenovej ponuky

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná v rámci dohodnutých Čhod, Poskytovateľ Odhad prístupnosti v Čhod zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu Objednávateľovi.

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná nad rámec dohodnutých Čhod na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

- **Realizácia Zmeny**

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa alebo Koncového zákazníka určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne dodatočne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

- **Otestovanie Zmeny**

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu v prípade, že to riešenie požiadavky na zmenu umožňuje.

- **Plán realizácie zmeny**

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi.

- **Záverečné akceptovanie**

Zpracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené písomne.

- **Zmenové príručky**

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizácie Dokumentácie pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) so zaznamenaním vykonaných zmien.

- **Školenie**

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Koncového zákazníka. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

- **Upgrade/Update**

Zoznam činnosti:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov, ak je ich použitie realizované,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Súčinnosť pre výkon interného generálneho regresného testu,
- Súčinnosť pre výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - o Veľkosť inštalačného balíčka
 - o Dopady na IT infraštruktúru:

- Zmena na databázovej schéme (evolúcia/ migrácia/ bez zmeny),
- Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov),
- Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad - zvýšenie/ zníženie),
- [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov ak je celkový dopad „Veľký“,
- Identifikácia začiatku a ukončenia nedostupnosti IS

Upgrade/Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy a Objednávateľa, alebo čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

- Release

6.3..1. Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- Mimoriadny/Riadny,
- Štandardný/Rizikový,
- Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu)/Opravný (predovšetkým Fixy Incidentov/ Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov),

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu IS, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

6.3..2. Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa,
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa,
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa,
- d) Klasifikácia a identifikácia dopadov,
- e) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update.

6.3..3. Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

6.3..4. Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu koncovou skupinou používateľov Objednávateľa (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie. Možno je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia ešte neoprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release po odsúhlasení Release Objednávateľom.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov Tabuľka 17

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
-----------	-------	-------------------------

Urgentná	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
Stredná	Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil poskytovanie služieb klientom. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	0
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	5

6.3..5. Skúšobná prevádzka (uplatňuje sa pri nasadení Rizikového Release)

Je stabilizačné obdobie pri nasadení Rizikového Release do produkčnej prevádzky. Obdobie skúšobnej prevádzky resp. stabilizácie Release bude v trvaní minimálne 2 týždňov, pokiaľ sa Prevádzkoví garanti Zmluvy a Objednávateľ nedohodnú inak. V období skúšobnej prevádzky sú, len pre účely hodnotenia spoľahlivosti, incidenty klasifikované ako Defekty. Táto úprava nemá vplyv na doby odozvy nastavené v Tabuľke 9, ktoré musí Poskytovateľ dodržať aj v období skúšobnej prevádzky.

6.3..6. Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Juraj Dančo	0902 927 928	danco@datacar.sk
Bc. Štefan Sebíň	0902 927 939	sebin@datacar.sk

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 14

		Prevádzkový čas služby	
Správa Zmien		Pracovné dni 08:00 – 16:00	
Upgrade/Update		Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.	
Cieľové úrovne služby			
Priorita	Rozsah zmeny	Doba odozvy	Doba vyriešenia

Urgentná Zmena	Malá	8 hod	24 hod
Urgentná Zmena	Stredná	8 hod	40 hod
Urgentná Zmena	Veľká	8 hod	Dohoda. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy Objednávateľ aj Poskytovateľ vyvinú maximálnu súčinnosť pre dodržanie termínu stanoveného Objednávateľom alebo Koncovým zákazníkom.)
Zmena		24 hod	Dohoda na základe výsledku štúdie realizovateľnosti. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený Objednávateľom alebo Koncovým zákazníkom.)

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien,
Upgrade/Update

Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Richard Toriška	0903 406 632	richard.toriska@zsvs.sk
Ing. Juraj Hujavý	0902 957 936	juraj.hujavy@zsvs.sk

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 16:00
Upgrade/Update	Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala

V prípade, ak Koncový zákazník alebo Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

6.4. SLUŽBA Aplikačná podpora

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ prevádzkovú aplikačnú podporu zahŕňajúcu vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na systéme aplikačného servera, ktorá zahŕňa:

- Úpravy konfigurácie na základe požiadaviek Objednávateľa, alebo zistení profylaktiky,
- Ladenie systému na základe požiadaviek Objednávateľa, alebo zistení profylaktiky,
- Konfiguráciu systému základe požiadaviek Objednávateľa, alebo zistení profylaktiky.

Charta projektu

GPS - Pravidlá a základné údaje projektu

CIELE PROJEKTU

Dodať systém „Na monitorovanie vozidiel“ v zmysle Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom

PROJEKTOVÁ ORGANIZÁCIA

Riadiaci výbor	
Zástupcovia Poskytovateľa	Zástupcovia Objednávateľa
Ing. Maroš Krnáč	Ing. Richard Toriška



Projektový manažér	
Tím Poskytovateľa	Tím Objednávateľa
Ing. Martin Vosko	Ing. Juraj Hujavý



Tím Poskytovateľa	Tím Objednávateľa
Ing. Juraj Dančo	Alex Budai

ROZSAH PROJEKTU

Rozsah projektu je určený v Zmluve – Ide najmä o plné splnenie potvrdených požiadaviek Objednávateľa zo strany systému dodávaného Poskytovateľom.

PROJEKTOVÉ MILNIKY

Milník	Termín
Začiatok projektu	T0
Vypracovanie a dodanie dokumentácie k IS	T1 = T0 + 4 týždne
Príprava testovacej prevádzky	T2 = T1 + 4 týždne
Testovacia prevádzka	T3 = T2 + 5 týždňov
Nasadenie IS do produkčnej prevádzky Objednávateľa	T4 = T3 + 4 týždne
Prevádzková podpora IS	T5
Koniec projektu / Odovzdanie do prevádzky	GO LIVE

VÝSTUPY PROJEKTU

FAZA PROJEKTU	DÁTUM AKCEPTÁCIE	VÝSTUP/ AKTIVITA	ZODPOVEDNOSŤ
Príprava DFŠ		Projektový plán	DTC
Príprava DFŠ		Cieľový koncept	DTC
Realizácia		Nainštalované develop prostredie	DTC
Realizácia		Realizácia programátorských prác v zmysle DFŠ	DTC

FAZA PROJEKTU	DÁTUM AKCEPTÁCIE	VÝSTUP/ AKTIVITA	ZODPOVEDNOSŤ
Realizácia		Úvodné testy zrealizované	DTC
Realizácia		Oboznámenie Objednávateľa s riešením zrealizované	DTC
Úplné odovzdanie Diela		Akceptácia Diela ako celku.	DTC

RIZIKÁ PROJEKTU

KATEGÓRIA CATEGORY	POPIS RIZIKA RISK DESCRIPTION	AKTIVITY NA ZMIERNENIE RIZIKA ACTIVITIES FOR RISK MITIGATION
veľmi závažné	Nedostatočná, chýbajúca dokumentácia	Doplniť dokumentáciu rozhrania už vo fáze vytvárania DFŠ
veľmi závažné	Chýbajúca podpora zo strany integrátora	Eskalácia problému
stredne závažné	Neschválenie DFŠ resp. iných výstupov v termíne	Dohoda na sporných bodoch a okamžitá eskalácia na vyššiu úroveň riadenia
stredne závažné	Výpadok ľudských zdrojov Objednávateľa	Zabezpečenie náhradných zdrojov; Vytvorenie plánu dostupnosti kapacít počas dovolenkových mesiacov
stredne závažné	Výpadok ľudských zdrojov Poskytovateľa	Zabezpečenie náhradných zdrojov na strane Poskytovateľa
menej závažné	Nepripravená infraštruktúra develop prostredia v požadovanom termíne	Eskalácia problému; Naplánovanie potrebných krokov a potvrdenie termínov so zodpovednými osobami
menej závažné	Iné vyššie nešpecifikované riziká	Eskalácia problému; Naplánovanie potrebných krokov a potvrdenie termínov so zodpovednými osobami

PROCEDÚRY A STANDARDY PROJEKTU

Reportovanie statusu projektu

TYP	FREKVENCIA	FORMA	STATUS PREDKLADÁ	STATUS PRIJÍMA	DOKUMENT
Projektový status	Denne počas DFŠ, testov resp. podľa potreby	E-mail	Poskytovateľ	Projektový manažér	Oznam o problémoch / výnimkách od Poskytovateľa Potvrdenie vykonania úloh podľa PP
Status pre Riadiaci výbor	Koniec fázy / podľa míľnikov	Stretnutie RV, Prezentácia pre RV	Projektový manažér	Riadiaci výbor	Report pre Riadiaci výbor Rozhodnutia a finálna akceptácia výstupov projektu

Procedúra eskalácie problémov

Problémy identifikuje každý člen projektu. Ten ich následne bez odkladu eskaluje „proti smeru šípok“ v organizácii projektu a okrem toho v rámci organizácie Poskytovateľa a tiež v rámci organizácie Objednávateľa.

Všetky problémy, ktoré sa objavia sú postúpené (minimálne informatívne) na PM projektu. O každom závažnom probléme, alebo informácii, ktorá by mohla mať dopad na projekt musí byť informovaný PM projektu.

Riadenie rizík

Riziká uvedené vyššie v iniciálnom zozname budú vyhodnocované a aktualizované na úrovni PM projektu (PM Objednávateľa a PM Poskytovateľa) vždy ku koncu fázy resp. pred každým stretnutím RV projektu.

Novo identifikované riziká do zoznamu zaraďujú PM po vzájomnom odsúhlasení.

Preventívne kroky identifikované pri revízii rizík projektu budú zapracované do plánu projektu.

Riadenie zmien

Zmeny sa riadia pravidlami určenými v Zmluve, t.j. o zmenu žiada Objednávateľ a je potrebné uzatvoriť dodatok k Zmluve.

Dokumentácia projektu

Dokumentácia projektu pozostáva najmä z Plánu projektu, Zápisov a Charty projektu (tento dokument).

Informačno-komunikačná bezpečnosť

- (1) Poskytnutie a sprístupnenie IKT aktív Objednávateľa.
- a) Poskytovateľovi budú poskytnuté / sprístupnené nasledujúce informácie:
1. Systém na monitorovanie motorových vozidiel,
- b) Poskytovateľovi bude umožnený fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup k IKT aktívam uvedeným v tomto bode.
- (2) Pri prístupe k IKT aktívam
- a) Poskytovateľ sa zaväzuje v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy dodržiavať klasifikáciu informácií ktorá je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- b) Poskytovateľ berie na vedomie, že poskytovanie prístupov v rámci siete Objednávateľa, je riadené, monitorované a auditované v súlade s platnou internou dokumentáciou.
- c) Akceptovateľné použitie informácií / IKT aktív je:
- ✓ zhotovovať obrazový záznam IKT aktív pre iné ako interné použitie len po predchádzajúcom súhlase Manažéra IKT bezpečnosti Objednávateľa. Súhlas musí byť vydaný v dokumentovanej podobe,
 - ✓ prístupovať k P2P sieťam len v správe Objednávateľa,
 - ✓ mimo prostredia Objednávateľa vynášať IKT zariadenia len so súhlasom oprávneného zamestnanca Objednávateľa. Súhlas musí byť vydaný v dokumentovanej podobe s uvedením dôvodu a dátumu návratu zariadenia, ak sa predpokladá jeho návrat,
 - ✓ využívať zariadenia / softvér na prienik do dátových sietí, testovanie zraniteľností, odpočúvanie a zaznamenávanie dátovej komunikácie len po predchádzajúcom súhlase osôb určených Objednávateľom.
- d) Neakceptovateľné použitie IKT aktív je:
- ✓ využívať pripojenie na Internet na nepracovné účely, s výnimkou využitia nezabezpečenej siete WiFi prevádzkovej Objednávateľa,
 - ✓ umožniť zariadeniam fyzicky pripojeným do siete Objednávateľa súčasné pripojenie do inej siete (napr. GSM internet, Wi-Fi),
 - ✓ k zariadeniam, ktoré sú pripojené do siete Objednávateľa, pripájať akékoľvek zariadenia (dátové úložiská: USB kľúče, napáľovačky CD/DVD/Blue Ray, externé HDD/SD a pod.; mobilné telefóny a modemy; rôzne sieťové zariadenia: Wi-Fi router, switch, hub, koncové zariadenia s káblovým pripojením: počítače/tablety; ostatné zariadenia: skenery, tlačiarne, fotoaparáty, kamery a pod.).
- e) Na prístup k IKT aktívam Objednávateľa budú autorizovaní títo pracovníci Poskytovateľa:

IKT aktívum	Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
	Ing. Juraj Dančo	0902 927 928	danco@datacar.sk
	Bc. Štefan Sebiň	0902 927 939	sebin@datacar.sk
	Ing. Rastislav Gonda	0902 927 029	gonda@datacar.sk
	Ing. Martin Vosko	0905 670 037	vosko@datacar.sk

- f) Poskytnutie prístupových práv k IKT aktívu sa vykonáva výhradne na základe Žiadosti o pridelenie / zmenu prístupu k IKT aktívu vlastníkovi IKT aktíva formou e-mailu.
- g) Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať predmet zmluvy v súlade s požiadavkami IKT bezpečnosti Objednávateľa podľa tejto prílohy.
- h) Poskytovateľ je povinný prvýkrát odo dňa účinnosti tejto Zmluvy preukázateľne oboznámiť svojich pracovníkov s požiadavkami IKT bezpečnosti Objednávateľa v termíne najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Záznam o oboznámení, ktorý bude obsahovať dátum, meno, priezvisko a podpis oboznámeného zamestnanca zašle Objednávateľovi v rovnakej lehote. Následne je Poskytovateľ povinný preukázateľne oboznamovať svojich zamestnancov s požiadavkami IKT bezpečnosti Objednávateľa vždy, keď dôjde k zmene pracovníka na strane Poskytovateľa.
- i) V prípade výskytu incidentu informačnej bezpečnosti sú kontaktnými osobami za Poskytovateľa osoby uvedené v Tabuľke 3 a za Objednávateľa a Objednávateľa osoby uvedené v tabuľke 2.

Zamestnanci Objednávateľa – hlásenie incidentu informačnej bezpečnosti**Tabuľka 2**

IKT aktívum	Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
	Ing. Juraj Hujavý	0902 957 936	juraj.hujavy@zsvs.sk

Zamestnanci Poskytovateľa – hlásenie incidentu informačnej bezpečnosti**Tabuľka 3**

IKT aktívum	Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
	Ing. Juraj Dančo	0902 927 928	danco@datacar.sk

- (3) Ak má Poskytovateľ fyzický prístup k IKT aktívam Objednávateľa, zaväzuje sa, že počas pobytu v priestoroch Objednávateľa, bude dodržiavať všeobecné zásady bezpečnosti práce, protipožiarnej ochrany a ochrany životného prostredia.
- (4) Ak má Poskytovateľ prístup k osobným údajom, zaväzuje sa zabezpečiť ochranu osobných údajov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov.
- (5) Ak Poskytovateľ realizuje cezhraničný prenos osobných údajov, zaväzuje sa zabezpečiť ochranu osobných údajov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov, zvlášť ustanovení o cezhraničnom prenose osobných údajov.
- (6) Ak bude Poskytovateľ spracovávať informácie mimo siete Objednávateľa, napr. v IS Poskytovateľa (bez ohľadu na miesto inštalácie):
- Poskytovateľ je povinný zriadiť prístupy k informáciám Objednávateľa, v rámci zásad najmenších nevyhnutných prístupových práv, ktoré sú potrebné na vykonanie konkrétnej činnosti a všetko je zakázané, ak to nie je výslovne dovoľené pre zabezpečenie nezlučiteľnosti rolí tak, aby zabránil prístupu neautorizovaných osôb k informáciám a aby akékoľvek osoby nezískali nadpráva. Všetky autorizácie na prístup k informáciám musia byť vyhotovené v dokumentovateľnej podobe (písomne / elektronicky / audio záznam / videozáznam). Poskytovateľ je povinný nepretržite monitorovať a na dennej báze vyhodnocovať pokusy o prístupy a raz mesačne písomne informovať Objednávateľa o výsledkoch vyhodnotenia. V prípade zaznamenania neoprávneného prístupu k informáciám je táto skutočnosť považovaná za bezpečnostný incident a zamestnanec Poskytovateľa (uvedený v Tabuľke č. 3) o tejto skutočnosti bezodkladne oboznámi kontaktné osoby Objednávateľa (uvedené v Tabuľke č. 2),
 - Vlastníkom spracúvaných informácií je Objednávateľ. Informácie sú spracúvané na nasledovných IKT aktívach Objednávateľa, ktoré sú nainštalované v dátovom centre na primárnej adrese: Nábřežie za hydrocentrálou č. 4, 949 60 Nitra. Objednávateľ je povinný zabezpečiť ochranu spracúvaných informácií pred ich stratou a vyzradením,

- c) Objednávateľ si vyhradzuje právo vo vopred dohodnutom čase vykonávať audit poskytovateľových procesov a opatrení v oblasti informačnej bezpečnosti na zariadeniach a v priestoroch Poskytovateľa, ktoré slúžia na plnenie zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje pri výkone auditu nenarušiť závažným spôsobom prevádzku Poskytovateľa.
- (7) Ak v rámci predmetu plnenia tejto Zmluvy bude inštalácia IS (napr. v rámci zmenovej požiadavky), ktorý bude komunikovať s inými IS v rámci siete Koncového zákazníka, Poskytovateľ vyhotoví popis technického riešenia pripojenia / komunikácie predmetu zmluvy vo vzťahu k sieti Objednávateľa.
- (8) Poskytovateľ je na plnenie predmetu zmluvy oprávnený využiť subdodávateľov, pričom na subdodávateľov sa vzťahujú rovnaké požiadavky IKT bezpečnosti ako na Poskytovateľa. Za ich splnenie zodpovedá Poskytovateľ.
- (9) Zmluvné strany sa dohodli, že prenos informácií sa bude realizovať v papierovej a elektronickej podobe. Elektronické informácie budú odosielané vo vopred dohodnutom formáte, pred ich odoslaním budú skontrolované, či neobsahujú malvér (škodlivý kód) a počas prenosu s nimi bude narábané v súlade s prílohou č. 3 Zmluvy.
- (10) Zmluvné strany sa dohodli, že informácie prenášané na fyzickom médiu budú zaznamenané v dohodnutom formáte na fyzickom médiu, ktoré bude v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy označené triedou klasifikácie, nosiče budú zabalené ako Poistená zásielka Slovenskej pošty, prípadne porovnateľný produkt iného poštového operátora a budú ich prepravovať dôveryhodní kuriéri, ktorí sa adresátovi preukážu. Adresát potvrdí kuriérovi prevzatie neporušeného nosiča svojim podpisom na sprievodnom liste.
- (11) Neprerušiteľnosť spracovania:
- Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Poskytovateľ deklaruje, že nemôže plniť požiadavky IKT bezpečnosti, uvedené v tejto prílohe, vo vlastnej réžii resp. prostredníctvom subdodávateľa.
- V prípade zániku Poskytovateľa bez právneho nástupcu je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi zdrojové kódy vytvoreného diela.
- (12) Vrátene aktív:
- Zmluvné strany sú povinné po zániku tejto Zmluvy:
- a) v lehote 60 dní od zániku tejto Zmluvy vrátiť druhej zmluvnej strane všetky fyzické a elektronické aktíva patriace tejto zmluvnej strane, ktoré im boli v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy poskytnuté; to neplatí ak v rovnakej lehote bude uzatvorená alebo je v rokovanom konaní nová zmluva medzi stranami s rovnakým alebo podobným predmetom plnenia ako je táto Zmluva,
- b) v lehote 60 dní od zániku tejto Zmluvy zabezpečiť bezpečné odstránenie elektronických aktív druhej zmluvnej strany v prípade, ak sú elektronické aktíva patriace jednej zmluvnej strane v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy umiestnené na zariadení druhej zmluvnej strany; to neplatí ak v rovnakej lehote bude uzatvorená alebo je v rokovanom konaní nová zmluva medzi stranami s rovnakým alebo podobným predmetom plnenia ako je táto Zmluva.
- (13) Ak sa predpokladajú zmeny v predmete zmluvy (napr. vývoj softvéru):

Kontaktnými osobami pre riadenie zmien sú zamestnanci uvedení v prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

(14) Pri zistení porušenia bezpečnostných požiadaviek uvedených v tejto prílohe Zmluvy a v prípade, že zistený nedostatok nebude odstránený ani na základe písomnej výzvy Objednávateľa a poskytnutí primeranej lehoty na jej odstránenie, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy v súlade s bodom 18.6. tejto Zmluvy. V prípade, ak zo strany Poskytovateľa dôjde k porušeniu povinností uvedených v bode 2 písm. c), d) a e), bodoch 4, a 5, v bode 6 písm. a), v bodoch 12 a 15 tejto prílohy, je Objednávateľ oprávnený vyžadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1000,- EUR bez DPH za každý jednotlivý prípad porušenia takejto povinnosti. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody

(15) Poskytovateľ sa zaväzuje urobiť opatrenia, aby:

a) pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo z jeho strany k porušovaniu licenčných pravidiel platných pre písomne odsúhlasené alebo v tejto Zmluve uvedené verzie operačných systémov, databázového prostredia a ďalších podporných a integračných softvérov, slúžiacich pre prevádzku aplikačného softvéru Objednávateľa, ktorého dodávka/úprava/podpora je predmetom záväzku Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy alebo ktorého sa týka poskytnutie služieb v zmysle tejto Zmluvy (ďalej len pravidlá licenčnej politiky).

Za účelom dodržiavania vyššie uvedených licenčných podmienok Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi zoznam operačných systémov, databázového prostredia a ďalších softvérov, ku ktorým Objednávateľ disponuje platnou licenciou na ich používanie. Zároveň sa Objednávateľ zaväzuje, že všetky zmeny v zozname, ktorý poskytne Poskytovateľovi podľa predchádzajúcej vety bude Poskytovateľovi nahlasovať písomne, vždy bezodkladne potom ako k takejto zmene dôjde.

b) aby plnenie, ktoré Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy poskytne, neporušovalo pravidlá licenčnej politiky.

Ak sa preukáže porušenie pravidiel licenčnej politiky, ktoré bolo spôsobené nedbalosťou alebo úmyselnou činnosťou Poskytovateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Objednávateľovi všetky náhrady škody prípadne všetky iné finančné náklady, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku takéhoto porušenia pravidiel licenčnej politiky Poskytovateľom a budú uplatnené autorom softvéru prípadne inou oprávnenou osobou voči Objednávateľovi. Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu alebo iné finančné náklady, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku porušenia pravidiel licenčnej politiky Poskytovateľom trvá aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy a to aj v prípade, ak bol nárok na ich zaplatenie uplatnený voči Objednávateľovi po ukončení platnosti tejto Zmluvy.

(16) Dokumentácia dodávaná Poskytovateľom k plneniam podľa tejto Zmluvy bude klasifikovaná v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy dohodou zmluvných strán.

Vo všeobecnosti platí, že bežná používateľská dokumentácia, ktorá neobsahuje prístupové údaje k informačným systémom (mená, kontá, heslá) a iné citlivé informácie, je klasifikovaná v triede „interné“.

Administrátorská a obdobná dokumentácia, ktorá obsahuje inštalačné a konfiguračné postupy, citlivé prístupové údaje a vyhradené informácie, je klasifikovaná v triede „chránené“.

