

**Rámcová dohoda na poskytovanie služieb
systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby Informačného systému elektronickej správy
registratúry (IS ASR)**

(ďalej len „Rámcová dohoda“)

uzavretá podľa § 2 ods. 5 písm. g) a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

Číslo zmluvy Zákazníka:/.....

1. Slovenská republika zastúpená Úradom podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu

Sídlo: Štefánikova ul. č. 15, 811 05 Bratislava
Zastúpené: Mgr. Patrik Krauspe, vedúci úradu
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK52 8180 000 0070 0055 7142
(ďalej ako „Zákazník“)

a

2. DWC Slovakia, a.s.

Sídlo: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava
Zastúpená: Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva
Branislav Hačko, člen predstavenstva
IČO: 35 918 501
DIČ: 202 194 2307
IČ pre DPH: SK202 194 2307
Zapísaný v: Obchodnom registri: Okr. Súd Ba I, oddiel: Sa
Vložka číslo: č. 4134/B
Banka: Tatra Banka, a..s
Číslo účtu IBAN: SK97 1100 0000 0026 2303 0272
(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne ako „zmluvné strany“)

**vedomé si svojich záväzkov v tejto Rámcovej dohode obsiahnutých a s úmyslom byť touto Rámcovou
dohodou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení tejto Rámcovej dohody:**

Definície

Služba **Hot-Line** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory Zákazníkovi pri využívaní systému automatizovanej správy registratúry, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci so SW platformou použitou v IS ASR. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

Službou **Požiadavka na zmenu** sa rozumejú služby Poskytovateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systému automatizovanej správy registratúry, na základe požiadavky Zákazníka prípadne na

základe odporúčenia Poskytovateľa a za podmienok uvedených v tejto dohode. Požiadavka na zmenu (PZ)/Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Službou **Servisný zásah** sa rozumie záväzok Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.

Službu **Profylaktika aplikačnej vrstvy**. Táto služba predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému automatizovanej správy registratúry. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, pomocou povoleného vzdialeného prístupu k IS ASR s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, Poskytovateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne.

Služba **Ročná aktualizácia** znamená dodávanie najnovších verzií už zakúpeného základného softvéru platformy použitej v IS ASR.

Rozvoj systému DKS na platforme použitej v IS ASR podľa požiadaviek Zákazníka môže byť využívaný počas trvania dohody na základe objednávok vystavených Zákazníkom na konfiguráciu a prístupenie potrebných odborných modulov súvisiacich s rozvojom IS ASR, s odbornou činnosťou Zákazníka a rozširovaním počtu licencií SW platformy použitej v IS ASR. Jednotkové ceny jednotlivých služieb sú uvedené v Prílohe č.6

Skratka **DKS** označuje pojem Dokumentačný systém.

Skratka **ASR** označuje pojem Automatizovaná správa registratúry.

Skratka **IS** označuje pojem Informačný systém.

Automatizovaná správa registratúry je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.

Informačný systém je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto dohody ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.

Dokument manažment systém predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu .

Doba odozvy je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Zákazníka a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.

Prvotná odozva je doba medzi postúpením požiadavky Zákazníkom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Čas na zabezpečenie náhradného riešenia znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná náhradné riešenie problému.

Zabezpečenie náhradného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne,

avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Zákazníka.

Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Zákazníkov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.

Incident/problém s prioritou "Kritická" je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že je pre zabezpečenie činnosti u Zákazníka nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom Zákazník je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti Zákazníka. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

Incident/problém s prioritou "Normálna" znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom Zákazník je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť Zákazníka, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.

Incident/problém s prioritou "Nízka" znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Zákazník nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.

Bežná prevádzka predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:30 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.

Jeden **človekoden** znamená 8 pracovných hodín.

Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto dohody je 0,5 hodiny (30 minút).

Úvodné ustanovenia

Táto Rámcová dohoda sa uzatvára v súlade s § 2 ods. 5 písm. g) a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon o verejnom obstarávaní“) ako výsledok verejnej súťaže podľa § 66 zákona o verejnom obstarávaní.

1 PREDMET, ÚČEL A CIEĽ RÁMCOVEJ DOHODY, MIESTO PLNENIA

- 1.1 Predmetom tejto Rámцovej dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať na základe objednávok Zákazníka riadne a včas služby systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby IS ASR. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v tejto Rámцovej dohode, resp. v príslušnej objednávke a Zákazník bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú odmenu (cenu).

- 1.2 Služby, ktoré sú predmetom plnenia Poskytovateľa podľa tejto Rámцovej dohody a spôsob ich poskytovania, sú špecifikované v Prílohe č.1 tejto Rámцovej dohody, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. Služby sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe objednávok, v ktorých bude uvedený najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby, meno a podpis oprávnenej osoby Zákazníka, dátum vystavenia objednávky.
- 1.3 V rámci plnenia tejto dohody budú Poskytovateľom poskytované služby v tomto rozsahu:
- a) Hotline a projektová podpora
 - b) Servisný zásah
 - c) Profylaktika aplikačnej vrstvy
 - d) Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR
 - e) Rozvoj automatizovanej správy registratúry v IS ASR podľa požiadaviek Zákazníka
- **podľa bodu 1.3 písm. a) - c) poskytuje poskytovateľ mesačne (mesačný paušál)** odo dňa účinnosti dohody po celú dobu jej platnosti. Služby sú riadne prebraté podpisom Pracovného výkazu o vykonaných službách. V prípade, ak by došlo ku skončeniu dohody v priebehu kalendárneho mesiaca cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia dohody).
 - **podľa bodu 1.3 písm. d) - e) poskytuje poskytovateľ na základe objednávky vystavenej zákaznikom;** tieto služby sú riadne prebraté preberacími protokolmi ku dňu dodania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje služby podľa tohto ustanovenia dohody poskytovať Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v dohode a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za tieto služby dohodnutú cenu. Objednávka bude obsahovať najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby/plnenia, meno, podpis štatutárneho orgánu zákazníka, dátum vystavenia objednávky.
 - uvedené v bodu 1.3 písm. a) - e) môžu využívať len oprávnené osoby zákazníka. Zoznam oprávnených osôb poskytne zákazník poskytovateľovi do 5 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto dohody. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, zákazník je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu upvii_fabasoft@dwcslovakia poskytovateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.
- 1.4 Služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe písomnej objednávky, vystavenej vždy na obdobie príslušného kalendárneho roka, podpísanej oprávnenou osobou Zákazníka a doručenej Poskytovateľovi v elektronickej podobe s následným doručením v písomnej podobe poštovou prepravou. Objednávka bude vystavená vždy do konca decembra predchádzajúceho kalendárneho roka s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho roka. Prvá objednávka bude vystavená do 10 dní po nadobudnutí účinnosti tejto Rámцovej dohody s platnosťou do konca príslušného kalendárneho roka.
- 1.5 Služby na vyžiadanie (nadpaušál) sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej objednávky vystavenej jednou z oprávnených osôb Zákazníka (garantom systému ASR) a doručenej Poskytovateľovi elektronicou poštou.
- 1.6 Účelom tejto Rámцovej dohody je prostredníctvom vystavených objednávok zabezpečiť riadnu, funkčnú a bezpečnú prevádzku systému ASR. Cieľom tejto Rámцovej dohody je zabezpečenie potrebných úprav a aktualizácií systému ASR podľa požiadaviek Zákazníka z dôvodu zachovania jeho prevádzkyschopnosti a rozvoja funkcionality v súlade s platnou legislatívou.
- 1.7 Miestom plnenia je sídlo Zákazníka.

2 DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI RÁMЦOVEJ DOHODY

- 2.1 Táto Rámcová dohoda, vrátane jej Príloh č.1 až 6, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 2.2 Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti

Rámcovej dohody, alebo do vyčerpania jej finančného limitu podľa bodu 3.1 Rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Celková cena (ďalej len „cena“ alebo „odmena“) za poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby IS ASR podľa tejto Rámcovej dohody je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 591.700,00 EUR bez DPH, čo je 710.040,00 EUR s 20 % DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto rámcovej dohody.
- 3.2 Výška odmeny za systémovú a aplikačnú podporu, rozvoj a údržbu, poskytnuté Poskytovateľom, je zložená:
- A. **Z pevnej ceny** – mesačný paušál (1920 človekohodín) vo výške 120.000,00 EUR bez DPH, čo je 144.000,00 EUR s 20 % DPH, v členení za poskytnutie predplatených Služieb podľa Prílohy č. 1 bod 1.4 tejto Rámcovej dohody pre obdobie jedného kalendárneho mesiaca.

Odmena podľa bodu 3.2. A) sa bude fakturovať mesačne vždy vo výške mesačného paušálu, a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac. Prílohou faktúry Poskytovateľa je Pracovný výkaz o vykonaných službách.

- B. **Z ceny za služby na vyžiadanie** – nadpaušál. Jeho cena bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa Prílohy č.5 a množstva výkonov uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodu 3.2. B) sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej Služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

- 3.3 Odmena za poskytnuté plnenie podľa bodu 3.2 bude uhradená v súlade s príslušnou objednávkou na základe predloženej faktúry, ktorej súčasťou bude príslušný výkaz vykonaných prác alebo podpísaný akceptačný protokol. Zmluvné strany sa v súlade s § 340b ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že faktúry budú splatné vždy do 30 dní odo dňa doručenia faktúry do sídla Zákazníka. Faktúry budú doručené na adresu Zákazníka uvedenú v záhlaví Rámcovej dohody najneskôr do 5 dní odo dňa podpísania výkazu vykonaných prác, resp. akceptačného protokolu.
- 3.4 Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo príslušnej objednávky a Rámcovej dohody Zákazníka. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Zákazník právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu. Poskytovateľ faktúru opraví alebo vystaví novú a doručí ju Zákazníkovi. Dňom doručenia opravenej alebo novej faktúry začína plynúť nová 30 dňová lehota splatnosti.
- 3.5 Odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa príslušnej objednávky a v súlade s touto Rámcovou dohodou bude fakturovaná v mene EUR.

4 PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Základná doba pre poskytovanie Služieb podľa tejto Rámcovej dohody je definovaná ako Základné časové pokrytie v čase od 8.00 do 16.00 od pondelka do piatku, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ nie je stanovené inak.
- 4.2 Zákazník zabezpečí prítomnosť zástupcu Zákazníka pre príslušnú oblasť počas vykonávania Služby,

pokiaľ sa vykonáva v sídle Zákazníka.

- 4.3 Zákazník sa zaväzuje upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Zákazníka o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
- 4.4 V prípade zásahu do systému ASR, ktorý svojou povahou predstavuje zmenu nastavenia systému ASR z pohľadu dodaného popisu nastavenia, sa Poskytovateľ zaväzuje do 5 dní od dodania výkonu predložiť Zákazníkovi o tom písomný záznam, ktorý bude prílohou k existujúcemu popisu nastavenia systému ASR.

5 SÚČINNOSŤ

- 5.1 Zákazník poskytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení podľa tejto Rámcovej dohody, ktorú si Poskytovateľ vyžiada aspoň 5 pracovných dní pred jej poskytnutím, resp. bezodkladne po obdržaní písomnej objednávky, v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a spolupracujúcich osôb, umožní prístup k telekomunikačným zariadeniam, bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka a potrieb riadneho poskytovania služieb Poskytovateľom. Zákazník umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom Poskytovateľ je povinný rešpektovať, zabezpečiť a dodržiavať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. § 17 Obchodného zákonníka, zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a/alebo zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“)). Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti so zabezpečením nevyhnutnej súčinnosti vzniknú.
- 5.2 Zmluvné strany si do 10 dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody, v zmysle bodu 15.4, písomne oznámia zoznam Oprávnených osôb, ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť.
- 5.3 Zákazník zabezpečí, aby nemohlo dôjsť ku strate dát (len v prípade, ak k strate dát nedôjde systémovou chybou, chybou aplikácie, alebo neošetrenou bezpečnostnou zraniteľnosťou), pre spracovanie ktorých boli Služby Poskytovateľa poskytnuté alebo použité a bude udržiavať aktuálne záložné kópie príslušného Softvéru a dát. Toto zabezpečenie bude vykonané podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke systému ASR počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát. Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému ASR.
- 5.4 Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW. V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je Zákazník povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 5.5 Zákazník je povinný po celú dobu platnosti tejto Rámcovej dohody zabezpečiť poskytovanie housingových služieb pre systém IS ASR, HW a SW podporu systému IS ASR a pracovísk ASR. V opačnom prípade bude Poskytovateľ poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody v obmedzenom rozsahu, čo ho však nezabavuje povinnosti vykonávať služby s odbornou starostlivosťou a povinnosti bezodkladne upozorniť Zákazníka na dôsledky vyplývajúce z neposkytnutia housingových služieb, HW a SW podpory systému IS ASR a pracovísk ASR.
- 5.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť odborný personál pre definovanie požiadaviek na zmeny, úpravy alebo

rozvoj systému automatizovanej správy registratúry; umožniť Zákazníkovi monitoring systému automatizovanej správy registratúry a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí Zákazníka; zabezpečiť zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry automatizovanej správy registratúry; zabezpečiť nasadzovanie nových verzií, záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat IS ASR na testovaciu a prevádzkovú zostavu v správe Zákazníka; poskytnúť súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav systému automatizovanej správy registratúry, resp. riešenia incidentov.

- 5.7 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto dohody alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že mu Zákazník z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto dohody alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto dohody.

6 VADY A ZÁRUKA

- 6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať plnenie podľa tejto Rámcovej dohody a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby spočívajúce v podpore Aplikačného softvéru budú poskytované s odbornou starostlivosťou a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Rámcovej dohode Aplikačný softvér mal požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť.
- 6.2 Ohľadom každého funkčného bloku, ktorý vznikne ako výsledok Služieb realizácie zmien, Poskytovateľ poskytuje záruku, že Aplikačný softvér bude mať za stanovených podmienok požadovanú kvalitu a funkcionálnosť v súlade s účelom a cieľom zmluvy a so vzájomne dohodnutou funkčnou špecifikáciou v súlade s Prílohou č. 1, a že slúži jeho obvyklému účelu. Záručná doba na každú službu je 24 mesiacov odo dňa prevzatia. Ak sa počas používania Aplikačného softvéru zistí, že taká funkcionálnosť a/alebo kvalita SW nie je v súlade s Prílohou č. 2 z dôvodov na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ bude mať povinnosť taký nesúlad odstrániť na svoje náklady, za predpokladu, že Zákazník bezodkladne po zistení takejto vady tieto písomne oznámi Poskytovateľovi najneskôr do 24 mesiacov odo dňa prevzatia služieb uvedených v príslušnom akceptačnom protokole. Poskytovateľ sa zaväzuje Aplikačný softvér odovzdať bez právnych a faktických väd.
- 6.3 Obmedzenie záruky - poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v jestvujúcom systéme pre automatizovanú správu registratúry spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto dohody, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka platného v Slovenskej republike.

7 OSOBNÉ USTANOVENIA

- 7.1 Záväzok Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody sa nevzťahuje na:
- riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát (aj náhodným), prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií neutržiavaných Poskytovateľom;
 - riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami systému ASR inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Rámcovej dohody alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa;
 - riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému;
 - riešenie problémov spôsobených používaním systému ASR v rozpore s dokumentáciou;

- e. plnenia mimo dohodnutých hodín pokrytia.

8 AUTORSKÉ PRÁVA, LICENČNÉ PRÁVA A PRÁVA TRETÍCH OSÔB

- 8.1 Poskytovateľ prehlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto dohody sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení autorského zákona. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na Rámcovej dohode ručí, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka
 - (a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a /alebo
 - (b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo.
- 8.2 V prípade, že sa akékoľvek tvrdenie Poskytovateľ uvedené v bode 10 dohody ukáže byť ako nepravdivé alebo si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti Zákazníkovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s dohodou zaväzuje sa Poskytovateľ:
 - a) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých služieb dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom alebo tretími stranami pre Zákazníka, alebo upraviť jednotlivé služby dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, alebo tretími stranami pre Zákazníka tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom alebo tretími stranami pre Zákazníka rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti a zároveň
 - b) uhradiť škodu, ktorá vznikne Zákazníkovi v prípade, ak sa tvrdenie Poskytovateľa ukáže byť nepravdivým a/alebo v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 8.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Zákazníkovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
- 8.4 V prípade, ak v rámci poskytovania služby podľa tejto dohody vznikne autorské dielo (ďalej len „dielo“), udeľuje Poskytovateľ Zákazníkovi týmto ku dňu prevzatia služby súhlas na jeho použitie a to ako časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto dohody plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť, kopírovať, prekladať, prispôbiť, modifikovať, distribuovať, publikovať a začleniť do iných diel). Zákazník je oprávnený používať dielo len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Zákazníka a to na počítačových systémoch k tomu určených.
- 8.5 Práva udelené v tejto dohode sa udeľujú osobitne Zákazníkovi a nesmú sa preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.
- 8.6 Zákazník je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami autorského zákona.
- 8.7 Zákazník nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

9 POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 9.1 Poskytovateľ je povinný:
 - a) dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení,
 - b) dodať inštaláciu príručku a spôsob a rozsah zálohovania,
 - c) zapracovávať všetky zmeny do dodaného systému pre elektronickú správu registratúry v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, Poskytovateľ bude okamžite informovať Zákazníka o lehote vykonania týchto zmien,

- d) vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW v minimálnej HW a SW konfigurácii a v doporučenej HW a SW konfigurácii. V prípade akejkolvek zmeny, ktorá si bude vyžadovať zmenu existujúceho HW alebo SW licencií tretích strán predloží návrh Zákazníkovi na schválenie,
- e) zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Poskytovateľom (ním vedených údajov) od Zákazníka na základe alebo akejkolvek súvislosti s dohodou. Tieto môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu dohody a Poskytovateľ sa zaväzuje ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením, aby sa o nich nedozvedeli tretie strany. Na účely tejto dohody sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje,
- f) zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade s dohodou,
- g) telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Zákazníka, týkajúcu sa predmetu tejto dohody. Formou písomne sa rozumie aj email,
- h) plniť jednotlivé služby podľa tejto dohody,
- i) informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplyvať na predmet plnenia tejto dohody,
- j) na základe žiadosti Zákazníka zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov (expertov), ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- k) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode so Zákazníkom.
 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode so Zákazníkom,
- m) sledovať legislatívne zmeny a tieto zapracovať do IS,
- n) preukázať Zákazníkovi do 5 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Rámcovej dohody právo distribuovať alebo predávať SW produkty zahrnuté do SW platformy použitej v IS ASR v Slovenskej republike a poskytovať k nim licencie a aktualizácie licencií

9.2 Zákazník je povinný:

- a) zabezpečiť vstup zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov Zákazníka a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca Zákazníka s tým, že nenarušia prevádzku IS a ani ostatných systémov Zákazníka,
- b) zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Zákazníka, príp. iných zmenách u Zákazníka, ktoré majú vplyv na predmet dohody a IS ASR,
- c) zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané plnenie v zmysle dohody,
- d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytnutých služieb odovzdávať písomnou prípadne formou emailu Poskytovateľovi,
- e) na základe žiadosti Poskytovateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie plnení v dohodnutom mieste plnenia,
- f) na základe žiadosti Poskytovateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup k IS a všetkým serverom, na ktorých sú tieto IS prevádzkované. Pravidlá vzdialeného prístupu sú definované v samostatnom dokumente.
- g) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné IS prevádzkované:
 1. Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s Poskytovateľom.
 2. Service pack-y operačných systémov a service pack-y softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode s Poskytovateľom.
- h) Strany dohody sú povinné do 3 mesiacov od nadobudnutia účinnosti dohody vytvoriť Disaster Recovery Plan systému automatizovanej správy registratúry (DRP, ale aj ako: plán obnovy),
- i) Strany dohody sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnéj alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu

hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

10 SUBDODÁVATELIA, REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA A KLÚČOVÍ EXPERTI

- 10.1 Na poskytovanie niektorých plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Zákazníka, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode právo uzatvárať subdodateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Rámcovej dohody v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdať Zákazníkovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo zmluvy v % vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody (poznámka: verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť znenie tohto bodu, ak v čase uzavretia tejto Rámcovej dohody víťazný uchádzač nebude mať žiadnych subdodávateľov).
- 10.2 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Zákazníkovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o zmene dozvedel.
- 10.3 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť a /alebo doplniť subdodávateľa počas trvania zmluvy. Poskytovateľ je povinný Zákazníkovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene a /alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 10.1.
- 10.4 Poskytovateľ zaplatí Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR, ak
- porušil alebo riadne a úplne nevykonal povinnosť uvedenú v bode 10.2 a 10.3 tohto článku predložiť písomné oznámenie o zmene a/alebo doplnení subdodávateľa.
- 10.5 Porušenie povinnosti podľa bodu 10.2 a 10.3 tohto článku sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody.
- 10.6 Poskytovateľ je povinný na plnenie Rámcovej dohody použiť expertov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti určené VO podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní a ktorí podmienky účasti splnili, a to počas doby trvania Rámcovej dohody. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety, ktorí sa budú podieľať na plnení Rámcovej dohody, sa zaväzuje Poskytovateľ Zákazníkovi predložiť pri podpise tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný zoznam expertov aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Zákazníka podľa nasledujúceho bodu 10.7. Aktuálny zoznam expertov zašle Poskytovateľ Zákazníkovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.7 Poskytovateľ má povinnosť vyžiadať si vopred písomný súhlas Zákazníka, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu Rámcovej dohody/objednávok. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie Rámcovej dohody/objednávky, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Zákazníka. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené verejným obstarávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa Rámcovej dohody/objednávky. Po kladnom stanovisku poverenej osoby Zákazníka môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia Rámcovej dohody/objednávky.
- 10.8 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa a subdodávateľa podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov

verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon č. 315/2016 Z.z.“) musia byť v súlade s § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania tejto Rámcovej dohody. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody a je dôvodom, ktorý oprávňuje Zákazníka na odstúpenie od Rámcovej dohody.

- 10.9 Dôvodom na odstúpenie od Rámcovej dohody je aj právoplatné rozhodnutie o pokute z dôvodov podľa § 13 ods. 2, výmaz z registra partnerov verejného sektora podľa § 12, ako aj akékoľvek porušenie povinností ustanovených zákonom č. 315/2016 Z.z.. Právo odstúpiť od Rámcovej dohody vzniká Zákazníkovi aj vtedy, ak Poskytovateľ je viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinností podľa § 10 ods. 2 tretej vety zákona č. 315/2016 Z.z.. Kým Poskytovateľ nespĺní svoje povinnosti podľa zákona č. 315/2016 Z.z., Zákazník nie je povinný plniť z Rámcovej dohody a nedostane sa pri tom do omeškania.
- 10.10 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 z.č. 315/2016 Z.z. Kým Poskytovateľ nevykoná overenie identifikácie konečného užívateľa výhod, Zákazník nie je povinný plniť zo zmluvy a nedostane sa pri tom do omeškania.

11 NÁHRADA ŠKODY A ZMLUVNÉ POKUTY

- 11.1 Poskytovateľ je zodpovedný za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním podpory a údržby v súlade s Rámcovou dohodou, a to v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 11.2 Zákazník má nárok vyžadovať od Poskytovateľa úhradu zmluvnej pokuty vo výške 1000,- EUR za každý deň omeškania s poskytnutím služby podpory alebo s odstránením vady na produkčnom prostredí v rámci doby vyriešenia v súlade s prílohou č. 1.
- 11.3 V prípade porušenia povinnosti podľa čl. 13.6 tejto Rámcovej dohody, Poskytovateľ uhradí zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR za každé jednotlivé porušenie. Uplatnením si zmluvnej pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.
- 11.4 V prípade omeškania Zákazníka s úhradou faktúr sa Zákazník zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % denne z nezaplatených čiastok za každý, aj začatý deň omeškania.
- 11.5 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží požadovanú spoľahlivosť Produkčného prostredia s preukázateľným zavinením na strane Poskytovateľa v súlade s prílohou č. 1, je Zákazník oprávnený si uplatniť pokutu vo výške 1000,- EUR za každý aj začatý deň.
- 11.6 V prípade, ak Poskytovateľ nepotvrdí alebo nevyrieši incidenty v lehotách v zmysle tejto dohody je povinný zaplatiť nasledovné zmluvné pokuty:
- pri kritickom incidente vo výške 2.000,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 6),
 - pri hlavnom incidente vo výške 500,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 6),
 - pri drobnom incidente vo výške 200,- € za každé individuálne porušenie tejto povinnosti, najviac však do výšky jednej dvanástiny ročnej sadzby ceny mesačného paušálu (príloha č. 6),
- 11.7 Celkový objem pokút za jeden kalendárny mesiac, nepresiahne sumu 30% z mesačného paušálneho poplatku za službu.
- 11.8 Zaplatenie zmluvnej pokuty nebude mať vplyv na právo Zákazníka na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa prekračujúceho zaplatenú zmluvnú pokutu.
- 11.9 Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Zákazníka so splnením peňažného

záväzku, len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.

- 11.10 Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškani a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane oprávnenej zmluvnej strany alebo inak mimo kontrolu povinnej strany, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bola povinná zmluvná strana už v omeškani.

12 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Poskytovateľ zaručuje, že poskytované Služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Rámcovej dohody, a to za predpokladu, že Zákazník:
- (a) Oznámi Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,
 - (b) Neuzná sám taký nárok,
 - (c) Splnomocní Poskytovateľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a
 - (d) Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.
- 12.2 Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od Rámcovej dohody, ak druhá zmluvná strana nespĺni svoju povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, v ktorej po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatné porušenie Rámcovej dohody sa teda bude považovať len také porušenie, ktoré trvá i po uplynutí lehoty na nápravu uvedenej v ustanovení predchádzajúcej vety. Odstúpením Zákazníka od Rámcovej dohody nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení Poskytovateľa, ktoré boli do tej doby Zákazníkom riadne objednané, Poskytovateľom riadne poskytnuté a Zákazníkom prevzaté (akceptované), vrátane práv vyplývajúcich z udelených licencií.
- 12.3 Túto Rámcovú dohodu je možné vypovedať len s uvedením výpovedného dôvodu, písomnou výpoveďou doručenu druhej strane. Výpovedná lehota je pre obe zmluvné strany 3-mesačná a začína plynúť 1. dňom mesiaca nasledujúceho po jej doručení druhej zmluvnej strane.
- 12.4 Poskytovateľ je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok, len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Zákazníkom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie, je v omeškani s úhradou faktúry podľa tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky dlhšie než 30 dní po lehote splatnosti faktúry.
- 12.5 Výpoveďou tejto Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do uplynutia výpovednej doby, a to podľa podmienok príslušnej objednávky a tejto Rámcovej dohody.
- 12.6 Zákazník je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Poskytovateľ je v omeškani s poskytovaním služieb Aplikačnej podpory a/alebo zmien alebo neposkytuje služby Aplikačnej podpory a/alebo zmien riadne.

12.7 Opakované nedodržanie záväzku poskytnutia služby v dobe vyriešenia/dodania náhradného riešenia, uvedenej v tabuľke v prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody z viny Poskytovateľa, budú považovať zmluvné strany za podstatné porušenie zmluvného vzťahu v zmysle § 345 odsek 2 Obchodného zákonníka. Pri odstúpení od Rámcovej dohody sa zmluvné strany budú riadiť podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka. Riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do doby odstúpenia od Rámcovej dohody, si Zákazník a Poskytovateľ ponechajú.

13 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

13.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania Rámcovej dohody, pokiaľ ho Zákazník v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť bude platiť aj pre subdodávateľov Poskytovateľa. V rozsahu zaisťujúcom možnosť splnenia takej povinnosti Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona.

13.2 Záväzok mlčanlivosti a ochrana údajov, ktoré podliehajú zákonu č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane utajovaných skutočností“) sa riadi týmto zákonom.

13.3 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Poskytovateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Poskytovateľom ako dôverné. Záväzok mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody. Trvanie záväzku mlčanlivosti vo vzťahu k údajom podliehajúcim zákonu o ochrane utajovaných skutočností sa riadi ustanoveniami tohto zákona.

13.4 Zákazník sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií Poskytovateľa, ktoré sú jasne a písomne označené Poskytovateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení tejto Rámcovej dohody. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto článku nebude považovaná taká informácia, ktorá jej je už známa, alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej strany bez obmedzenia s jej nakladaním v zmysle tejto Rámcovej dohody, alebo ju je Zákazník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o slobodnom prístupe k informáciám“), pričom v takom prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvo Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky.

13.5 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými Zákazníkom ako s dôvernými údajmi. Dôvernými údajmi pre účely tejto zmluvy sú všetky skutočnosti naplňajúce znaky obchodného tajomstva podľa § 17 Obchodného zákonníka a osobné údaje dočasne uchovávané v rámci jednotlivých databáz ASR (ďalej len „dôverné informácie“). Pre zamedzenie pochybností sa stanovuje, že uchovávanie osobných údajov v rámci jednotlivých databáz ASR sa nepovažuje za spracovávanie údajov podľa zákona o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ je však povinný zabezpečiť dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti o týchto osobných údajoch a poučiť svojich zamestnancov a všetky osoby, ktoré v rámci plnenia tejto zmluvy majú prístup k IS ASR o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku v zmysle § 22 vyššie zákona o ochrane osobných údajov.

13.6 Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zákazníka, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto Rámcovej dohody, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti v zmysle bodu 13.1. tohto článku. Táto Rámcová dohoda neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

14 INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

14.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť, v súlade s podmienkami tejto Rámcovej dohody a jej Prílohy č. 4 a s pravidlami stanovenými v predpisoch informačnej bezpečnosti Zákazníka, najmä Bezpečnostnej politiky Zákazníka, ktoré budú Poskytovateľovi protokolárne predložené najneskôr pri podpise tejto Rámcovej dohody, a za ktorých dodržiavanie Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich.

15 RIEŠENIE SPOROV

15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky alebo v súvislosti s touto Rámcovou dohodou a/alebo príslušnou objednávkou a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým jednania kontaktných osôb alebo poverených zástupcov.

15.2 Všetky spory zo Rámcovej dohody budú podľa dohody obidvoch zmluvných strán riešiť príslušné súdy Slovenskej republiky.

16 DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

16.1 Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu Zákazníka a Poskytovateľa.

16.2 Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň:

- (a) v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať,
- (b) ktorým márne uplynula odborná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte, alebo
- (c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.

16.3 Kontaktné adresy pre komunikáciu sú:

(a) v prípade Zákazníka:

Meno: Mgr. Magdaléna Čaľová, Riaditeľka kancelárie vedúceho úradu

Adresa: Štefánikova 15, 811 05 Bratislava 15

Tel:

E-mail:

(b) v prípade Poskytovateľa:

Meno: Branislav Hačko, člen predstavenstva

Adresa: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

Tel:

E-mail:

16.4 Poskytovateľ a Zákazník sa zaväzujú navzájom si oznámiť:

- a) oprávnené osoby pre potreby realizácie Rámcovej dohody a príslušných objednávok. Mená, funkcie a kontaktné údaje oprávnených osôb, vrátane e-mailových adries, si zmluvné strany oznámia písomne do 10 pracovných dní od začiatku účinnosti tejto Rámcovej dohody.
- b) akékoľvek zmeny v obsadení rolí listom, najneskôr do 10 pracovných dní odkedy takáto zmena nastane.

16.5 Vzájomná komunikácia medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní plnenia podľa Rámcovej dohody a pri doručovaní písomností bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku.

- 16.6 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s Rámcovou dohodou sa považuje za doručeníu druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- 16.6.1 faxu, okamihom vytlačenia potvrdenia o odoslaní faxovej správy z faxu použitého odosielateľom, ktoré potvrdí doručenie zasielanej písomnosti na číslo faxu príjemcu počas obvyklého pracovného času adresáta; alebo
- 16.6.2 elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej zmluvnej strany, potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 2 pracovných dní, inak sa bude takýto email považovať za doručeníy. Pre potreby doručovania prostredníctvom elektronickej pošty (e-mail) sa použije adresa zmluvnej strany uvedená v záhlaví príslušnej zmluvnej strany, dokým príslušná zmluvná strana neurčí inak.
- 16.7 Akákoľvek písomnosť týkajúca sa platnosti alebo účinnosti Rámcovej dohody, jej zániku či zmeny musí byť napísaná v slovenskom jazyku a doručovaná druhej strane výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne na jej hore uvedenú alebo dodatočne písomne oznámenú adresu.
- 16.8 Zákazník a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v Rámcovej dohode pre budúce doručovanie.
- 16.9 Pokiaľ v tejto Rámcovej dohode nie je dohodnuté inak, doručením písomností sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná.

17 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1 Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, túto Rámcovú dohodu je možné meniť len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Rámcovej dohode a v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní.
- 17.2 Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v šiestich exemplároch. Zákazník dostane štyri vyhotovenia a Poskytovateľ dostane dve vyhotovenia.
- 17.3 Ak sa niektoré z ustanovení tejto Rámcovej dohody stane nevynúiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynúiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia Rámcovej dohody zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynúiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.
- 17.4 Právne vzťahy touto Rámcovou dohodou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a Autorského zákona v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 17.5 Nevykonanie akéhokoľvek práva z tejto Rámcovej dohody neznamena zrieknutie sa alebo zrušenie takého práva.
- 17.6 Podmienky tejto Rámcovej dohody a/alebo objednávky a práva a záväzky, vzniknuté na ich základe, ktoré svojou povahou presahujú dobu ich platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán. Práva z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky nie sú prevoditeľné bez predchádzajúceho písomného súhlasu oboch zmluvných strán.
- 17.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Rámcovej dohody:
- Príloha č. 1 – Podrobný opis predmetu zákazky „Systémová a aplikačná podpora, rozvoj a údržba

Informačného systému správy elektronickej registratúry (ASR)“,

- Príloha č. 2 – Zoznam kľúčových expertov,
- Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov,
- Príloha č. 4 – Prístup tretích strán,
- Príloha č. 5 – Návrh na plnenie kritérií (cenník služieb).

17.8 Táto Rámcová dohoda podlieha podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Zákazníka na zverejnenie tejto Rámцovej dohody vrátane všetkých jej príloh a prípadných budúcich dodatkov v plnom rozsahu, ako aj všetkých súvisiacich objednávok a faktúr, a svojím podpisom dáva súhlas na ich zverejnenie.

17.9 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť oprávneným osobám výkon kontroly/auditú súvisiaceho s poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti Rámцovej dohody. Oprávnenými osobami sú najmä: Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby, Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby, Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora auditorov, osoby prizvané orgánmi uvedenými v tomto bode Rámцovej dohody. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Zákazníka a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Poskytovateľa, umožniť vstup do kontrolovaných objektov oprávnenej osobe Zákazníka a ostatným orgánom kontroly a auditu zo strany poskytovateľa finančných prostriedkov EÚ (RO, SORO), poskytnúť vyžiadajú dokumentáciu od Poskytovateľa, zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa, prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.

17.10 Zmluvné strany po prečítaní textu tejto Rámцovej dohody zhodne vyhlasujú, že zneniu Rámцovej dohody porozumeli a že túto Rámcovú dohodu uzatvárajú na základe slobodnej a vážnej vôle, na znak čoho pripájajú pod jej znenie svoje podpisy.

V Bratislave, dňa:

V Bratislave, dňa: 19.2.2020

SR – Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu

DWC Slovakia, a.s.

Mgr. Patrik Krauspe, vedúci služobného úradu

Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva

Branislav Hačko, člen predstavenstva

PRÍLOHA Č. 1:

Podrobný opis predmetu zákazky

„Systémová a aplikačná podpora, rozvoj a údržba Informačného systému elektronickej správy registratúry (ASR)“

**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY
(IDENTICKÝ S PRÍLOHOU Č. 1 SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV)**

Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou existujúceho informačného systému elektronickej správy registratúry (IS ASR) na SW platforme Fabasoft s cieľom zabezpečiť dostupnosť a udržateľnosť IS ASR, a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:

- a) Služby podpory prevádzky,
- b) Služby rozvoja,
- c) Služby súvisiace s licenčným maintainancom.

Služby podpory prevádzky budú zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS ASR v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátenie riešenia incidentov.

Služby rozvoja budú zahŕňať úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému IS ASR, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb UPPVII a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS ASR.

V rámci Služieb súvisiacich s licenčným maintainancom licencií platformy Fabasoft sa bude vykonávať súhrnná podpora softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizovať využitie zdrojov. Zároveň táto služba umožňuje verejnému obstarávateľovi prechod existujúcich licencií IS ASR na najnovšiu verziu SW produktov platformy.

Existujúci IS ASR na platforme Fabasoft bol implementovaný na SW licenciách poskytujúcich systém elektronickej správy registratúry, ktorá disponuje osvedčením o zhode s požiadavkami výnosu MV SR č. 525/2011 Z.z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na Správu Registratúry na najvyššej možnej (vysokéj) úrovni.

Na IS ASR je integrovaný plne kompatibilný SW nástroj - fulltextový vyhľadávač, umožňujúci vyhľadávanie informácií podľa kľúčových slov v celom IS ASR. Tento nástroj zároveň využíva mechanizmus na vyhodnocovanie prístupových práv jednotlivých užívateľov k výsledkom vyhľadávania prostredníctvom predspracovaných používateľských oprávnení k dokumentom bez obmedzovania rýchlosti samotného vyhľadávania.

Pre zabezpečenie merania, analýzy o priebehu činnosti aktivít aplikácií a časoch odozvy distribuovaných softvérových aplikácií bol do systému IS ASR integrovaný plne kompatibilný SW nástroj na efektívny manažment incidentov. Tento umožňuje meranie výkonnosti a času odoziev transakcií, ale aj hĺbkové porozumenie a zodpovedanie otázok súvisiacich s výkonom a identifikáciou príčin oneskorenia.“

1. Všeobecné informácie

Cieľom opisu predmetu zákazky je zdefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja IS ASR. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o systéme elektronickej správy registratúry, ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu. V prípade, ak sa v opise predmetu zákazky nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, verejný obstarávateľ bude v súlade s § 42 ods. 3 zákona akceptovať aj ekvivalent, ktorý v rovnakom alebo vyššom rozsahu splní požiadavky verejného obstarávateľa.

2. Služby systémovej a aplikačnej podpory a rozvoja

Pre systémovú a aplikačnú podporu a rozvoj IS ASR sa predpokladajú nasledovné služby:

A. Hotline a projektová podpora

- B. Servisný zásah**
- C. Profylaktika aplikačnej vrstvy**
- D. Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR**
- E. Rozvoj automatizovanej správy registratúry v IS ASR podľa požiadaviek zákazníka**

-podľa písm. a) - c) poskytuje dodávateľ mesačne (mesačný paušál) odo dňa účinnosti dohody po celú dobu jej platnosti. V prípade, ak by došlo ku skončeniu dohody v priebehu kalendárneho mesiaca cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia dohody).

-podľa písm. d) - e) poskytuje Poskytovateľ na základe objednávky vystavenej Zákazníkom; tieto služby sú riadne prebraté preberacími protokolmi ku dňu dodania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje služby podľa tohto ustanovenia dohody poskytovať Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v dohode a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za tieto služby dohodnutú cenu. Objednávka bude obsahovať najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby/plnenia, meno, podpis štatutárneho orgánu zákazníka, dátum vystavenia objednávky.

-uvedené v písm. a) - e) môžu využívať len oprávnené osoby Zákazníka. Zoznam oprávnených osôb poskytne Zákazník Poskytovateľovi do 5 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto dohody. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, Zákazník je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu oznámenú Poskytovateľom v lehote 3 kalendárnych dní.

3. Rozsah služieb a podmienky ich poskytovania

Poskytovateľ:

- zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
- zabezpečí príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od zákazníka resp. jeho oprávnených osôb,
- zabezpečí evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- zabezpečí identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení.
- sa zaväzuje služby podľa tejto dohody poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto dohody,
- rozsah predplatených človekohodín v rámci mesačného paušálu je 40 človekohodín.

A. Hotline a projektová podpora

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Servise Desku, - vedenie evidencie nahlásených incidentov, - reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení, - prevádzka hotline strediska, - zber a evidencia incidentov, - identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom zákazníka, jeho analýza a samotné riešenie, - poskytovanie konzultácií o incidentoch, - poskytovanie mailového hotlinu vyškoleným zamestnancom zákazníka, - projektové riadenie poskytovaných činností, - riešenie eskalácií,
-----------------	---

	- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
--	--

B. Servisný zásah

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase, - o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať zákazníka bezodkladne, - lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod., - posúdenie problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii zákazníka, - služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto dohody, - aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezabavuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.
Rozsah	Mesačný paušál

Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	40 hod
Normálna	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	16 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod
Nízka	Doba odozvy	1 hod
	Prvá odozva	32 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod

Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Service Desk poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom. Nahlasovaný problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- podrobný popis
- printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu (číslo záznamu alebo spisu)
- typ prostredia (prevádzkové, testovacie, školiace)
- meno používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

Správa incidentov a problémov

Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby,
- návrh na preklasifikovanie podpornej služby,

- odsúhlasenie kategórie,
- návrh na preklasifikovanie kategórie,
- odsúhlasenie Priority,
- návrh na preklasifikovanie Priority.

Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:

- hĺbková analýza incidentu/problému,
- 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 Zákazníka.

Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je:

- vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky, funkčný test.

Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Zákazníka,
- zápis o ukončení podpísaný kontaktnou osobou Zákazníka,
- zápis o ukončení v call centre Poskytovateľa.

Súčinnosť Zákazníka

- Zákazník poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto dohody potrebnú a dodávateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť (bod 5 tejto dohody) najmä:
- backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- management dátového úložiska databázy,
- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť zákazníka,
- riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier zákazníka a zabezpečenie súčinnosti tretích strán,
- prevádzku HW,
- prevádzku a inštaláciu aktualizácií a patchov štandardného systémového software, SQL DB,
- prevádzku sieťovej infraštruktúry.

Poskytovateľ musí vykonať činnosti Klasifikácia a Analýza - preskúmanie a diagnostika prostredníctvom svojho Hotline a výstupy poskytnúť zákazníkovi v dohodnutom čase Doby odozvy.

V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami zákazníka, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené činnosti Zákazníka.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Zákazníkom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Zákazníkom založené nové incidenty.

Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu/Problému poskytovateľom do Akceptovania/ Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových Incidentov Zákazníkom sa do času riešenia Incidentu/Problému poskytovateľom nezapočítava.

V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane Zákazníka pre potreby vyriešenia incidentu čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu dohody.

C. Profylaktika aplikačnej vrstvy

<p>Rozsah činností</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania, - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch, - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov, - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, - kontrola prostredia, v ktorom IS beží, - udržiavanie repozitára zdrojov kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), - predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách, - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie. <p>Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach SW platformy použitej v rámci IS ASR.</p>
<p>Rozsah</p>	<p>Mesačný paušál</p>

Podpora pri plánovaných odstavkách IS

- a) všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze pokiaľ sa nedohodne inak. Poskytovateľ môže činnosti vykonávať aj vzdialeným prístupom a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby alebo môže využiť nástroje zákazníka. V takom prípade dodá zoznam potrebných nastavení na adekvátne vyhodnocovanie parametrov.
- b) v prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie Profylaktiky aplikačnej vrstvy, bude Profylaktika vykonaná v čase, na ktorom sa zákazník a poskytovateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.
- c) v prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Zákazníkom.
- d) záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Zákazníkovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

Eskalačný proces

V prípade ak sa strany dohody nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo
- b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority eskalujú to na zodpovedné osoby oboch strán dohody, ktoré sú uvedené s bode 1. Strany dohody.

D. Ročná aktualizácia softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR

<p>Aktualizácie softvérových licencií SW platformy použitej v IS ASR (licenčný maintenance)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aktualizácie sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované Poskytovateľom, - Aktualizácia sa týka 355 ks licencií v nasledujúcej štruktúre: <ul style="list-style-type: none"> - 355 ks licencií Fabasoft eGov Suite - 355 ks licencií Fabasoft app. Telemetry
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - 355 ks licencií Fabasoft fulltextové vyhľadávania - najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov, - ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov zákazníkovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien, - výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach zákazníka, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v cene Ročnej aktualizácie softvérových licencií. Táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.
	-

E. Rozvoj automatizovanej správy registratúry v IS ASR podľa požiadaviek Zákazníka

<p>Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zákazník už v súčasnosti používa nasadený informačný systém dokument manažment systém pre správu elektronickej registratúry, ktorý spĺňa všetky požiadavky kladené Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky podľa zákona č. 395/2002 Z. z o archívoch a registratúrach a taktiež podľa výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry. V súčasnosti je informačný systém plne nasadený do rutinej prevádzky, t.j. dielo je plne funkčné a Zákazník ho využíva v rámci určenia. V informačnom dokument manažment systéme je dôsledne implementovaný a dodržiavaný registratúrny plán organizácie, a s tým súvisiaci adresár zamestnancov a ich pracovné zaradenie a pod. Zároveň informačný systém slúži v súčasnosti ako úložisko dokumentov. - Zákazník vzhľadom na nové požiadavky na elektronizáciu a automatizáciu, rýchlosť spracovania požiadaviek a unifikáciu administratívnych procesov Zákazníka, potrebuje nasadiť do systému nové rozširujúce funkcionality, ktoré zachovávajú základný princíp systému a zároveň rozšíria a doplnia funkcionality a vytvoria tiež možnosti pre integráciu na prípadne ďalšie informačné systémy zákazníka. Tieto funkcionality jednoducho a intuitívne rozšíria možnosti existujúceho informačného systému o potrebnú funkcionality pre správu dokumentov a ich bezpečné dlhodobé uloženie (archiváciu), automatizované a unifikované procesné spracovanie administratívnych procesov organizácie (workflow/ proces manažment), možnosti fulltextového a fazetového vyhľadávania dát a kľúčových reťazcov v komplexnom dokument manažment systéme a jeho nadstavbových modulov vrátane podpory sémantiky. - pod rozvojom systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR. - ďalej pod rozvojom systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR rozumieme implementáciu odborných aplikácií na elektronicke spracovanie administratívnych procesov Zákazníka. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky so špecifickou funkcionality pre danú oblasť alebo typy dokumentov. Sú určené na automatizáciu komplexných procesov,
--	---

kde sa pracuje s papierovými dokumentmi alebo inými formami obsahu, pričom je ich možné integrovať s externými systémami. Umožňuje ľahko archivovať svoje dáta, nezávisle na ich druhu a pôvode, na jednom mieste, s podporou pre automatizáciu a audit s cieľom transparentnosti vo všetkých spracovávaných dokumentoch.

- Napríklad môže ísť:

- o implementáciu služieb umožňujúcich plne elektronické spracovanie celého životného cyklu doručených faktúr – od ich evidencie vrátane skenovania, cez overenie formálnej správnosti, overenie vecnej správnosti a rozúčtovanie na nákladové štruktúry, schválenie až po zaúčtovanie,
 - podporuje evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie všetkých typov požiadaviek na objednávky,
 - služby vedúce k podpore komplexnej evidencii, tvorbe a spracovaniu všetkých typov zmlúv a dodatkov, s ktorými organizácia pracuje. Elektronizácia procesu tvorby nových zmlúv a dodatkov na základe preddefinovaných šablón podľa typu zmluvy, ich pripomienkovanie, schvaľovanie a publikovanie,
 - implementácia služieb, ktorých výsledkom bude riešenie podporujúce riadiacu a kontrolnú činnosť vedúcich pracovníkov v oblasti zadávania a sledovania pracovných úloh a porád. Bude umožňovať vedúcim pracovníkom plánovať a realizovať porady, zadávať úlohy riešiteľom, sledovať a vyhodnocovať ich riešenie,
 - implementácia služieb pre elektronickú evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie tuzemských aj zahraničných cestovných príkazov so zohľadnením legislatívnych požiadaviek a schvaľovacích postupov v organizácii s podporou spracovania všetkých potrebných činností s cestovnými príkazmi pred uskutočnením pracovnej cesty, ako aj po jej ukončení,
 - rozvoj vedúci k elektronickej evidencii, tvorbe a spracovaniu žiadaniek o motorové vozidlo s podporou procesného riadenia organizácie, uľahčuje a sprehľadňuje manipuláciu so žiadankami,
 - implementáciu procesov pre komplexnú evidenciu, tvorbu a procesné spracovanie žiadostí o dovolenku so zohľadnením hierarchického organizačného členenia a schvaľovacích postupov v organizácii.
 - implementáciu komunikačného rozhrania na ústredný portál verejnej správy.
 - implementáciu procesov zaručenej konverzie alebo rovnopisu elektronického úradného dokumentu, ktorý nie je možné doručiť elektronicky a takto konvertovaný dokument doručiť v papierovej podobe
- ďalej pod **rozvojom systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR** rozumieme služby školenia užívateľov aplikácii na SW platforme použitej v IS ASR a administrátorov SW platformy použitej v IS ASR a aktualizáciu licencií SW platformy použitej v IS ASR.
- pod **rozvojom systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR** rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu SW platformy použitej v IS ASR.
- služba Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR podľa požiadaviek Zákazníka bude realizovaná na základe objednávok so strany

	Zákazníka. Objednávka bude prílohou faktúry. Služba Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR podľa požiadaviek Zákazníka v zmysle tejto dohody bude realizovaná postupom upraveným v bode 4.2 tejto dohody.
--	--

4. Realizácia procesu Požiadavka na zmenu

Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu" .

Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky a jeho zaslaním príslušnej oprávnenej osobe Zákazníka v dobe odozvy pre túto službu. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Požiadavky na zmenu.

Realizácia požiadavky na zmenu

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní Formulára o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky, zo strany Zákazníka určenými oprávnenými osobami Zákazníka pre službu – Správa zmien na Hotline (oprávnené osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Zákazníka. Ak sa Zákazník rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Realizácia zmeny pozostáva z:

- a) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- b) Príprava migračných skriptov ak sú potrebné,
- c) Výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí Poskytovateľa,
- d) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Zákazníka,
- e) Podpora pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Zákazníka,
- f) Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Zákazníka podľa dohodnutých pravidiel,
- g) Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- h) Výkon dátovej migrácie (podľa potreby).

Otestovanie požiadavky na zmenu

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie Zákazníka.

Záverečné akceptovanie

Zpracovanie - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Zákazníkom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky Akceptáciu Zákazník vykonáva na vlastnom testovacom prostredí po nasadení Požiadavky na zmenu Poskytovateľom.

Zmenové príručky

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien. Rovnako podľa potreby Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu Používateľskej alebo Administračnej príručky.

Školenie

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Zákazníka v rozsahu minimálne 2 zamestnancov Zákazníka.

Záznam realizácie požiadavky na zmenu

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Zákazníkovi prostredníctvom formulára „Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky“.

PRÍLOHA Č. 2

ZOZNAM KLÚČOVÝCH EXPERTOV

- Projektový manažér
- Procesný analytik
- Procesný metodik
- Programátor
- Konzultant-tester

PRÍLOHA Č. 3

ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Obchodné meno uchádzača: **DWC Slovakia, a.s.**

Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

IČO: 35 918 501

Právna forma: akciová spoločnosť

Predmet zákazky „**Systémová a aplikačná podpora, rozvoj a údržba Informačného systému elektronickej správy registratúry (ASR)**“, vyhlásenej podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zabezpečenie uvedeného predmetu zákazky budem(e) plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov (potrebné vyplniť v prípade, ak podiel subdodávky je najmenej 50% z hodnoty plnenia):

Spoločnosť DWC Slovakia, a.s. nebude na plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody na poskytovanie služieb využívať subdodávateľov.

V Bratislave, dňa 19.2.2020

Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva
DWC Slovakia, a.s.

Branislav Hačko, člen predstavenstva
DWC Slovakia, a.s.

PRÍLOHA Č. 4 PRÍSTUP TRETÍCH STRÁN

Preambula

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Rámcovej dohody primerane s prihliadnutím na predmet Rámcovej dohody a práva a povinnosti zmluvných strán v Rámcovej dohode upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- (1) treťou stranou, Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Rámcovej dohody,
- (2) aktívom objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Zákazník utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, Poskytovateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a pod.,
- (3) bezpečnostným incidentom každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident (ďalej aj „BI“) môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- (4) oprávneným zamestnancom zamestnanec Zákazníka a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu rámcovej dohody, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).

Článok 1

Pohyb tretích strán v objekte/priestoroch Zákazníka

- (1) Zamestnanci tretej strany sú pri vstupe do objektu Zákazníka a odchode z objektu Zákazníka povinní riadiť sa pokynmi strážnej služby.
- (2) Do objektu Zákazníka môžu zamestnanci tretej strany vstupovať a z neho odchádzať len k tomu určenými vchodmi.

Článok 2

Základné povinnosti tretej strany voči Zákazníkovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu rámcovej dohody

- (1) Tretia strana sa zaväzuje, že:
 - a) pred začatím činností spojených s naplnením účelu Rámcovej dohody, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Zákazníkovi personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka,
 - b) bude bezodkladne informovať Zákazníka o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka,
 - c) oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
 - d) oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, pre Zákazníka a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinnosti:
 1. ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte

- pre Zákazníka do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
2. zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte pre Zákazníka prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez súhlasu Zákazníka ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Zákazníka podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Zákazníka,
 3. rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Zákazníka a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte pre Zákazníka,
 4. rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Zákazníkom,
 5. vrátiť Zákazníkovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e) poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte pre Zákazníka,
- f) poskytne potrebnú súčinnosť Zákazníkovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu pre Zákazníka,
- g) ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Zákazníka, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Zákazníka, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu Zákazníka a nevniešť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS Zákazníka. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za porušenie zmluvného vzťahu.
- (2) V prípade nevyhnutnosti prístupu tretích strán k projektom obsahujúcim utajované skutočnosti, Zákazníka tretiu stranu o tejto skutočnosti tretiu stranu vopred upovedomí a postupuje sa podľa ustanovení zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 3

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Zákazníka

- (5) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu.
- (6) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia.
- (7) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, pre Zákazníka nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti Zákazníka.
- (8) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a) pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Zákazníka upravuje príslušný garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b) používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Zákazníka, podľa ktorých heslo:

1. musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
 2. musí sa skladať z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a iných znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 3. nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 4. nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 5. nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 6. pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- (9) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- (10) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, ručí za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- (11) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Zákazníka resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- (12) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Zákazníka.
- (13) Vzdialený prístup Poskytovateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do informačných systémov a ostatného softvéru Zákazníka nie je možný. Prístup je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Zákazníka, a to iba s dohľadom na to určeného zamestnanca.

Článok 4

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Zákazníka

- (14) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody Zákazníka smú byť pripájané do IS Zákazníka len na základe písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Zákazníka.
- (15) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Zákazník, je povinný:
- a) chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b) okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c) ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie zaradené do triedy dôvernosti „INTERNÉ“ alebo „CHRÁNENÉ“, musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- (16) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti manažér bezpečnosti Zákazníka pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 5

Používanie elektronickej pošty Zákazníka zamestnancami tretích strán

Pri používaní elektronickej pošty je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať tieto zásady:

- a) využívať elektronicnú poštu iba na účely plnenia služobných alebo pracovných úloh spôsobom a v rozsahu tejto Rámcovej dohody,
- b) informovať Help Desk o všetkých neočakávaných správach s prílohami od neznámych odosielateľov (mimo prostredie Zákazníka), ktoré mu boli doručené elektronicnou poštou, správy neotvárať - nečítať z dôvodu ohrozenia zavírením a ďalej postupovať podľa pokynov pracovníka Help Desku,
- c) nezapíňať kapacitu elektronickej pošty objemnými dátami v prílohách,
- d) po ukončení práce s elektronicnou poštou prostredníctvom externého prístupu - Outlook web Access sa používateľovi odporúča odhlásiť sa a zavrieť okno internetového prehliadača,
- e) email s prílohami posielaný mimo Zákazníka alebo v rámci siete LAN Zákazníka nesmie prekročiť povolenú veľkosť; používateľ má mailovú schránku generovanú automatizovaným procesom s pevne stanovenou veľkosťou a bližšie informácie o kapacitách mailov a veľkosti mailových schránok získa u pracovníkov Help Desku.

Článok 6

Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Help Desk (tel. číslo: +421 2 5958 2400, kl.: 2400, resp. email: Help Desk @mfsr.sk).

Článok 7

Vyšetrowanie bezpečnostných incidentov

- (17) Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka je povinný, pri vyšetrowaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Zákazníka, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- (18) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Zákazníka vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov BI.

PRÍLOHA Č. 5

**Návrh na plnenie kritérií (cenník služieb)
CENNÍK SLUŽIEB**

Název položky	Spôsob fakturácie	Rozsah služieb počas trvania dohody	Počet jednotiek	J.c. v € bez DPH	Cena na celé trvanie dohody v € bez DPH	Cena na celé trvanie dohody v € s DPH
1.1	Hotline a projektová podpora	Paušál * počet mesiacov trvania dohody	48	2.500,00	120.000,00	144.000,00
1.2	Servisný zásah					
1.3	Profylaktika aplikačnej vrstvy					
1.4	Ročná aktualizácia licencií SW platformy použitej v IS ASR	Ks * počet rokov trvania dohody	3	28.400,00	85.200,00	102.240,00
	Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR - Projektový manažér	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD (človekodní)	130	490,00	63.700,00	76.440,00
	Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR - Procesný analytik	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD (človekodní)	200	490,00	98.000,00	117.600,00
1.5	Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR - Procesný metodik	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD (človekodní)	120	465,00	55.800,00	66.960,00
	Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR - Programátor, vývojár	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD (človekodní)	250	490,00	122.500,00	147.000,00
	Rozvoj systému DKS na SW platforme použitej v IS ASR - Školiteľ, tester	Cena za 1 MD * Predpokladaný počet MD (človekodní)	100	465,00	46.500,00	55.800,00
Celková cena za predmet rámcovej dohody					591.700,00	710.040,00

1 MD (človekoden) = 8 človekohodín.

Počty MD pri jednotlivých pozíciách v rámci bodu 1.5 sú uvedené ako predpokladané počas trvania rámcovej dohody. Slúžia výlučne pre vyhodnotenie návrhov na plnenie kritéria na vyhodnotenie ponúk a nie sú záväzné pre plnenie rámcovej dohody.

Pozícia	Jednotková cena v € bez DPH / 1 človekohodina	Jednotková cena v € s DPH / 1 človekohodina
a) Projektový manažér	61,25	73,50
b) Procesný analytik	61,25	73,50
c) Procesný metodik	58,12	69,75
d) Programátor, vývojár	61,25	73,50
e) Školiteľ, tester	58,12	69,75