

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA)**  
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

**SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY**  
**PODNIK, štátny podnik**  
Radničné námestie 8  
969 55 Banská Štiavnica

IČO: 36 022 047

IČ DPH: SK2020066213

**spoločnosť zapísaná v Obchodnom**  
**registri Okresného súdu v Banskej**  
**Bystrici, oddiel Pš vložka číslo 713/S**

Bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT/BIC:

Konajúci prostredníctvom: Ing. Stanislav

Gáborík, generálny riaditeľ

Garant zmluvy:

Oprávnená osoba Objednávateľa:

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2090/2018-PR

(ďalej len "**Objednávateľ**")

a

**SOFTIP, a.s.**

Business Center Aruba

Galvaniho 7/D

821 04 Bratislava

IČO: 36 785 512

IČ DPH: SK2022390942

**spoločnosť zapísaná v Obchodnom**  
**registri Okresného súdu Bratislava I,**  
**oddiel Sa vložka č. 4151/B**

Bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT/BIC:

Konajúci prostredníctvom: Ing. Dušan

Guldan, predseda predstavenstva

Garant zmluvy:

Číslo zmluvy Poskytovateľa 20318006

(ďalej len "**Poskytovateľ**")

**Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto Zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na nasledujúcom znení Zmluvy:**

## **I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA**

- 1.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto Zmluve stanovené a je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a je schopný riadne plniť všetky záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje a po celú dobu účinnosti Zmluvy bude disponovať užívateľskými právami k softvérovým nástrojom a aplikačnému vybaveniu, ktorých použitie je nevyhnutné na riadne plnenie jeho záväzkov v zmysle tejto Zmluvy, s výnimkou tých, ktorými disponuje Objednávateľ a je oprávnený ich preniesť na Poskytovateľa v zmysle zmlúv uvedených v bode 1.4 Zmluvy.
- 1.3 Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto Zmluvy za účelom úpravy práv a povinností pri poskytovaní podpornej servisnej služby k informačnému systému KIS SVP, ktorý bol dodaný Objednávateľovi na základe v minulosti uzatvorených zmluvných vzťahov medzi Objednávateľom a spoločnosťou SOFTIP, a. s. a následných zmenových riešení, pričom výhradným nositeľom autorských a majetkových práv v zmysle Autorského zákona je spoločnosť SOFTIP, a. s.. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu za účelom zabezpečenia garantovanej spoľahlivosti a stabilnosti KIS SVP jeho užívateľom tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy fungovania podniku Objednávateľa a zároveň za účelom rozvoja, modernizácie a/alebo aktualizácie, ktorá bude vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov a/alebo zmenou vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa KIS SVP integruje alebo bude integrovať.
- 1.4 Objednávateľ je podľa zmluvy č. 11029006 z 03.11.1999 (č. Objednávateľa 34/2000-Z), zmluvy č. 13026011 z 31.03.2006 (č. Objednávateľa 145/2006-Z), zmluvy o dielo č. 13016037 z 26.07.2006 (č. Objednávateľa 170/2006-Z), zmluvy o dielo č. 2019003 z 29.05.2009 (č. Objednávateľa 330/2009-Z), zmluvy o dielo č. 20110018 z 25.10.2010 (č. Objednávateľa 539/2010-Z), zmluvy o dielo č. 20113005 z 03.07.2013 (č. Objednávateľa 976/2013-PR) a zmluvy o dielo č. 20114002 z 20.06.2014 (č. Objednávateľa 685/2014-PR) v znení ich prípadných dodatkov uzatvorených so spoločnosťou SOFTIP, a. s. oprávneným používateľom

aplikačného programového vybavenia (APV) KIS SVP, pričom je nevyhnutné zabezpečiť efektívnu a bezpečnú prevádzku KIS SVP a jeho agendy, garantovanú úroveň služieb a to na základe tejto Zmluvy tak, aby KIS SVP poskytoval kvalitnú a stabilnú službu.

- 1.5 Táto Zmluva je uzatvorená Zmluvnými stranami na základe výsledku verejného obstarávania ako nadlimitná zákazka realizovaná postupom verejnej súťaže podľa § 66 ods. 7 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 1.6 Cieľom tejto Zmluvy, sledujúc jej účel, je špecifikácia podmienok, vzájomných práv a povinností Zmluvných strán a rozsahu poskytovania servisných služieb prevádzky, údržby a podpory pre KIS SVP, vrátane prevádzky, podpory a údržby jeho rozšírených funkcionalít vytvorených v rámci rozvoja KIS SVP podľa tejto Zmluvy a rozvoj KIS SVP realizovaný na základe Požiadaviek Objednávateľa.
- 1.7 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že poskytované služby podľa tejto Zmluvy musia po celú dobu plnenia spĺňať okrem vlastností dojednaných v tejto Zmluve a vlastností uvedených v Súťažných podkladoch, pokiaľ je to uplatniteľné aj požiadavky ISO 9001, ISO 10006, ISO 14001, ISO/IEC 27001 a OHSAS 18001STN.
- 1.8 Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia samotnej Zmluvy majú prednosť pred jej Prílohami. Technická špecifikácia má prednosť pred ostatnými Prílohami Zmluvy. Zmluva a jej Prílohy majú prednosť pred inými dokumentmi, ktoré vzniknú pri plnení Zmluvy, a ktoré musia byť v súlade so Zmluvou a jej Prílohami.

## II. DEFINÍCIE POJMOV

Pokiaľ priamo z kontextu Zmluvy nevyplýva inak, majú nasledujúce slová, výrazy a pojmy použité v tejto Zmluve a jej Prílohách nasledovný význam:

<b>Akceptačné konanie</b>	proces schvaľovania implementácie rozšírených funkcionalít KIS SVP, ktorého výsledkom je schválenie rozšírenej funkcionality
<b>Akceptačné kritériá</b>	sú merateľné, technické alebo vecné parametre vopred dohodnuté Zmluvnými stranami
<b>Akceptačné testovanie</b>	proces preverenia funkčnosti implementovaných rozšírených funkcionalít vykonávaný Objednávateľom a/alebo Poskytovateľom podľa Akceptačných kritérií
<b>Akceptačný protokol</b>	dokument, ktorým Objednávateľ potvrdí splnenie podmienok na implementáciu rozšírenej funkcionality informačného systému ako výsledok Akceptačného konania
<b>Aplikačné programové vybavenie (APV)</b>	je počítačový program (programový kód vrátane programovej dokumentácie), a to vo forme jednotlivého modulu (jeden podsystém, príp. používateľský program) alebo celého programového komplexu modulov, ktorý je zaradený do distribúcie spoločnosti pod svojim obchodným názvom. Súčasťou APV je aj údajová základňa, zahrňujúca databázovú štruktúru a dátový model, využívaná modulmi APV. APV môže ďalej špecifikovať Zmluva. Ak nie je výslovne stanovené inak, APV sa poskytuje iba v strojovom texte a nezahŕňa podkladové materiály potrebné na prípravu APV.
<b>Autorský zákon</b>	zákon číslo 185/2015 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon), v znení neskorších predpisov
<b>Človekohodina</b>	je základná merná jednotka fakturácie služieb Rozvoja KIS SVP, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce). Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za človekoden
<b>Človekoden</b>	práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín v trvaní 60 minút, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň.
<b>CPZ / Centrum podpory zákazníka</b>	internetová aplikácia s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu Poskytovateľa s Objednávateľom, a zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov

<b>Definícia požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality</b>	popis požiadaviek kladených na funkcionality vyhotovený Objednávateľom, ktorý špecifikuje funkcionality a činnosti, ktoré má informačný systém zabezpečovať, bez návrhu riešenia na ich zabezpečenie
<b>Dokumentácia</b>	popis, detailná špecifikácia rozšírených funkcionalít informačných systémov vytvorených v rámci Rozvoja KIS SVP, alebo iný dokument dodávaný podľa Zmluvy
<b>Dôverné informácie</b>	sú všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou Zmluvnou stranou druhej, vrátane informácií, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so Zmluvou, ako i know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnéj, technickej či ekonomickej povahy súvisiace s činnosťou Zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené. Za dôverné informácie sú ďalej považované počítačové programy, diagnostika, dokumentácia a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré sú označené ako dôverné informácie.
<b>Eskalačný mechanizmus</b>	hierarchický postup riešenia otvorených Incidentov
<b>Funkčná špecifikácia</b>	popis požiadaviek kladených na informačný systém a návrh ich riešenia
<b>Garanti zmluvy</b>	poverené osoby za Zmluvné strany
<b>Hot-line</b>	poskytnutie odpovede cez Call centrum na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhu APV, k problémovým stavom APV, k správaniu sa APV v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii v časovom priestore maximálne 15 minút, prijatie nahlásených problémov a reklamácií
<b>HW infraštruktúra</b>	súbor hardvérových (HW) prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie nevyhnutných pre prevádzku systému KIS SVP, vrátane serverov KIS SVP
<b>Implementácia</b>	proces, pri ktorom je na základe inštalácie a konfigurácie APV vytváraný a rozvíjaný informačný systém
<b>Incident</b>	incident/vada je stav, pri ktorom dôjde k neplánovanému prerušeniu alebo degradácii poskytovanej služby. Tento stav musí byť odstránený okamžite, a to trvalým alebo náhradným riešením
<b>Informačný systém</b>	je APV (alebo skupina APV), ktoré je obvykle upravené do jednotného systému na základe zmluvy s Objednávateľom
<b>KIS SVP</b>	Informačný systém Objednávateľa KIS SOFTIP PROFIT, ktorý je predmetom služieb podľa tejto Zmluvy
<b>Konzultácia/konzultačná služba</b>	konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka implementovaného alebo navrhovaného riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto Zmluvou
<b>Kritický incident</b>	aj Kritická chyba/ vada aplikácie/i ohrozujúca zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci softvéru. Ide o chybu, majúcu taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú u Objednávateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností, vyplývajúcich zo zákonných noriem a Objednávateľ nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV
<b>Legislatívna podpora</b>	poskytovanie aktuálnych verzií APV so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami APV
<b>Licencia</b>	písomný súhlas poskytovateľa vo forme licenčnej zmluvy alebo licenčného dojednania v inej zmluve v súlade s Autorským zákonom na použitie APV Zákazníkom (príp. i ďalšími osobami). Zmluva špecifikuje podmienky udelenia licencie. Ak také ujednanie alebo jeho časť chýba, licencia je udeľovaná podpisom preberacieho protokolu ako nevýhradná, neprenositelná, časovo a vecne neobmedzená v rozsahu

	majetkových práv autora a územne obmedzená na územie Slovenskej republiky
<b>Nekritický incident</b>	Drobná chyba/vada porucha aplikácie/í, ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky softvéru a elektronických služieb alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku softvéru
<b>Obchodný zákonník</b>	zákon číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
<b>Opis predmetu zákazky</b>	tvorí časť B1 Súťažných podkladov, vrátane všetkých jeho príloh a jeho rozsah je pre Poskytovateľa servisných služieb záväzný
<b>Oprávnená osoba Objednávateľa</b>	osoba, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie Problémov spôsobmi uvedenými v tejto Zmluve a zadávať Požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Zmluvy
<b>Požiadavka</b>	každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto Zmluvy
<b>Prevádzka, podpora a údržba KIS SVP</b>	servisné služby zahŕňajúce najmä, no nie však výhradne legislatívnu podporu, odstraňovanie Incidentov, posudzovanie, inštaláciu, konfiguráciu a/alebo parametrizáciu KIS SVP na nový hardware a/alebo zabezpečenie prechodu KIS SVP na nové verzie, poskytnutie aktualizovaných verzií APV reflektujúcich vývoj v oblasti informačných technológií, ak k takej aktualizácii dôjde počas poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, ďalšie administrátorské práce a práce vykonávané na základe hlásení Objednávateľa na CPZ, bližšie definované v tejto Zmluve, služby profylaktiky a rutínnej údržby vzťahujúce sa na KIS HW infraštruktúru, zahŕňajúce najmä sledovanie notifikácií z proaktívneho monitoringu, zabezpečenie dostupnosti serverov a služieb, riešenie bežných systémových chýb a bežných problémov, sledovanie zálohovania, analýza nových patchov a ich inštalácia, čistenie a defragmentácia diskov a ostatné služby špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy
<b>Problém</b>	príčina jedného alebo viacerých Incidentov
<b>Reakčná doba</b>	maximálny prípustný čas v pracovných hodinách od oznámenia požiadavky po začiatok výkonu servisných prác súvisiacich s vyriešením Incidentu. Pod dobou vyriešenia Incidentu sa rozumie maximálny prípustný čas v pracovných hodinách pre vyriešenie Incidentu, alebo nájdenie náhradného riešenia. Reakčná doba závisí od typu problému (Incidentu)
<b>Rozvoj KIS SVP</b>	Zmeny a doplnky KIS SVP, pri ktorých ide o úpravy KIS SVP funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Služby sú poskytované na základe Požiadaviek Objednávateľa vzniknutých najmä v dôsledku legislatívnych zmien, zmien v pracovných postupoch, zmien vnútorných rozhraní alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa KIS SVP integruje alebo bude integrovať. Ich zadanie nie je zo strany Poskytovateľa nárokovateľné.
<b>Servery KIS SVP</b>	virtuálne servery v dátovom centre Tajov s použitím technológie Hyper-V
<b>SLA parameter</b>	akákoľvek merateľná hodnota určená v tejto Zmluve, ktorá je v rámci servisných služieb prevádzky, podpory a údržby KIS SVP záväzná, pričom servisné služby musia byť vykonávané s dodržaním týchto parametrov
<b>Súťažné podklady</b>	súťažné podklady v zmysle § 42 Zákona o verejnom obstarávaní, ktoré obsahujú podrobné vymedzenie predmetu zákazky, verejného obstarávania, ktorého výsledkom je táto Zmluva

<b>SW</b>	Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného KIS SVP, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúcu SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná
<b>SW infraštruktúra</b>	softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW hardwarových prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov KIS SVP
<b>SW komponent 3. strany</b>	komponent SW, ktorý je bežne dostupným tovarom alebo službou na trhu a/alebo súčasť voľne šíriteľného SW (operačné systémy, databázy, zálohovacie systémy, monitorovacie systémy, bezpečnostné systémy, programovacie nástroje atď.) Za SW komponent 3. strany sa na účely tejto Zmluvy nepovažuje samotný KIS SVP a jeho komponenty
<b>Zákon o verejnom obstarávaní</b>	zákon o verejnom obstarávaní číslo 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
<b>Závažný incident</b>	Hlavná chyba/vada aplikácie/í, ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa
<b>Zmluva / SLA</b>	znamená táto zmluva o poskytovaní servisných služieb
<b>Zmluvná strana</b>	znamená ktorákoľvek zmluvná strana – Objednávateľ alebo Poskytovateľ
<b>Zmluvné strany</b>	Znamená obidve zmluvné strany – Objednávateľa a Poskytovateľa

### III. PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi za podmienok stanovených touto Zmluvou servisné služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP a Rozvoja KIS SVP.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je aj záväzok Objednávateľa poskytnúť Poskytovateľovi dohodnutú súčinnosť a zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté služby podľa tejto Zmluvy dohodnutú cenu. Služby uvedené v bode 3.3 Zmluvy budú Poskytovateľom pre Objednávateľa vykonávané v KIS SVP Objednávateľa v rozsahu a spôsobom uvedeným v tejto Zmluve.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto Zmluve, v súlade s účelom tejto Zmluvy poskytovať servisné služby, zahŕňajúce servis APV vrátane HW infraštruktúry, správu APV, údržbu a podporu APV, vrátane proaktívnych ako aj reaktívnych činností a služieb ďalšieho rozvoja APV v nasledovnom rozsahu
  - 3.3.1 **Prevádzka, údržba a podpora pre KIS SVP v súlade s Prílohou č.2 a č. 5 tejto Zmluvy v rozsahu:**
    - 3.3.1.1 činnosti profylaktiky a rutinej údržby HW infraštruktúry KIS SVP,
    - 3.3.1.2 činnosti predpísanej údržby a podpory činností definovaných dokumentáciou aplikácií,
    - 3.3.1.3 kompletnej starostlivosti o aplikačné prostredie (funkcionalita, dizajn),
    - 3.3.1.4 riadenie komunikácie kľúčových a koncových užívateľov s aplikačnými špecialistami Poskytovateľa pri riešení Incidentov a Problémov,
    - 3.3.1.5 spolupráca na testovaní a nasadzovaní nových verzií aplikácií, respektíve pri nevyhnutnej parametrizácii,
    - 3.3.1.6 manažment aktualizácií Dokumentácie a príručiek,
    - 3.3.1.7 spolupráca pri riešení úloh interoperability jednotlivých aplikácií,
    - 3.3.1.8 spolupráca s externými subjektmi vyžadujúcimi informácie o rozhraniach a nastaveniach na základe potvrdenej žiadosti,
    - 3.3.1.9 ladenie výkonnostných parametrov s cieľom zefektívniť a zrýchliť spracovanie úloh,

- 3.3.1.10 činnosti prevádzky, podpory a údržby rozšírených funkcionalít KIS SVP, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované na základe Požiadaviek Objednávateľa podľa tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP podľa tejto Zmluvy riadne a včas. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby v rámci Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP pravidelne, priebežne tak, aby bola zachovaná garantovaná úroveň služieb a KIS SVP fungoval v náležitej kvalite. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby v rámci podpory tak, aby po dobu poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy všetky systémy a aplikácie fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné.

- 3.3.2 **Realizácia ďalších zmien, úprav funkcionality a požiadaviek** (Rozvoj KIS SVP) v súlade s Prílohou č. 5 tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby Rozvoja KIS SVP za účelom rozvoja, modernizácie a/alebo aktualizácie a úpravy funkčného a prevádzkového charakteru rozširujúce možnosti využitia predmetného systému, ktoré budú vynútené budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov a/alebo zmenou vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa KIS SVP integruje alebo bude integrovať. Rozvoj KIS SVP sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať výlučne na základe požiadavky Objednávateľa, a to spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve. Pred vyhotovením Funkčnej špecifikácie rozšírených funkcionalít KIS SVP podľa tohto bodu si Zmluvné strany spôsobom určeným v tejto Zmluve vzájomne odsúhlasia predmet a rozsah rozvojových aktivít, predpokladaný maximálny rozsah prácností v Človekohodinách, a tiež vymedzia čas, v akom sa predpokladá implementácia rozšírených funkcionalít KIS SVP.

#### IV. DOBA PLNENIA

- 4.1 Služby podľa bodu 3.3.1 sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať priebežne po celú dobu účinnosti tejto Zmluvy spôsobom podľa tejto Zmluvy.
- 4.2 Služby podľa bodu 3.3.2 sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť v lehotách uvedených v príslušných Funkčných špecifikáciách potvrdených oboma Zmluvnými stranami v súlade s bodom 7.7.3 tejto Zmluvy.

#### V. MIESTO PLNENIA

- 5.1 Poskytovateľ je povinný dodať služby podľa tejto Zmluvy v mieste sídla Objednávateľa.
- 5.2 Pokiaľ to povaha plnenia tejto Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlišeného od miesta plnenia uvedeného v predchádzajúcom bode tejto Zmluvy.
- 5.3 Služby definované v bode 3.3.2 tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený vykonávať podľa potreby aj v priestoroch Objednávateľa v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, ako aj vo svojich priestoroch, pričom prístupy do prostredia, kde sú prevádzkované produkčné dáta sú riadené v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, prípadne na inom vhodnom mieste podľa dohody Poskytovateľa s Objednávateľom.

#### VI. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za služby poskytnuté podľa bodu 3.3.1 Zmluvy odmenu vo výške 48 730 EUR bez DPH, 58 476 EUR s DPH mesačne a to počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 6.2 Ak v priebehu plnenia Zmluvy nie sú jednotlivé služby podľa bodu 3.3.1, ktorých čerpanie závisí od iniciatívy Objednávateľa, vyčerpané v rozsahu špecifikovanom touto Zmluvou, nie je tým dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny za tieto služby v príslušnom mesiaci v plnej výške. Zmluvné strany berú na vedomie, že za služby podľa bodu 3.3.1, ktorých čerpanie nezávisí od iniciatívy Objednávateľa sa považujú všetky služby poskytovania aktuálnych verzií APV uvedené v bode 1.2 a 2.2 Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 6.3 Úhrada cien za služby podľa bodu 3.3.1 poskytované podľa tejto Zmluvy bude uskutočňovaná mesačne na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom nie skôr ako v posledný deň mesiaca, v ktorom boli služby poskytované. K cene bude pripočítaná DPH v zákonnej sadzbe.

Prílohou k faktúre musí byť mesačný výkaz činností údržby KIS SVP podľa bodu 1.2 Prílohy č. 2 Zmluvy vykonaných v danom mesiaci, odsúhlasený Oprávnenou osobou Objednávateľa. Ak dôjde k ukončeniu účinnosti tejto Zmluvy, vzniká nárok na vystavenie faktúry podľa tohto bodu dňom ukončenia účinnosti Zmluvy.

- 6.4 Objednávateľ je povinný zaplatiť za služby podľa bodu 3.3.2 Zmluvy odmenu vo výške 750 EUR bez DPH za jeden Človekodeň, pričom odmena počas celej doby trvania tejto Zmluvy nepresiahne sumu vo výške 3.750.000,- EUR bez DPH. Cena za konkrétnu službu Rozvoja KIS SVP bude vypočítaná ako súčin Zmluvnými stranami odsúhlasenej prácnosti (potrebných Človekodní) pri poskytnutí služieb a ceny za 1 Človekodeň.
- 6.5 Objednávateľ zaplatí odmenu podľa bodu 6.4 tejto Zmluvy na základe faktúr doručených Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru až po podpise Akceptačného protokolu objednaných služieb, ktorého fotokópia bude tvoriť prílohu príslušnej faktúry.
- 6.6 Splatnosť faktúr je tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa preukázateľného doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Odmena sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
- 6.7 Faktúra vystavená v zmysle tejto Zmluvy musí obsahovať všetky náležitosti ustanovené podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov, údaje v zmysle Obchodného zákonníka, údaje v zmysle tejto Zmluvy, odvolanie sa na túto Zmluvu s uvedením čísla Zmluvy, obchodné meno Objednávateľa a Poskytovateľa, IČO, DIČ, IČ DPH, sídlo, číslo faktúry, deň jej vystavenia a splatnosti, IBAN, označenie banky, fakturovanú sumu, pečiatku a podpis oprávnenej osoby.
- 6.8 Ak faktúra bude obsahovať nesprávne cenové alebo iné údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky údaje a náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, najmä podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude obsahovať uvedené údaje a doklady alebo bude obsahovať nesprávne, či neúplné údaje a doklady, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na doplnenie Poskytovateľovi, čím sa preruší splatnosť faktúry a nová splatnosť začína plynúť od doručenia faktúry, ktorá bude vyhotovená riadne.
- 6.9 V prípade omeškania Objednávateľa s plnením jeho peňažných záväzkov má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške ustanovenej v § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka za každý deň omeškania. Zaplatením úroku z omeškania nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody vo výške prevyšujúcej zaplatený úrok z omeškania.

## **VII. SPÔSOB POSKYTOVANIA A PREVZATIA SLUŽIEB**

- 7.1 Služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP sú definované v bode 3.3.1 a v Prílohách č. 2, 4 a 5.
- 7.2 Služby Hot Line Poskytovateľ zabezpečí v pracovných dňoch na telefónnom čísle 048/4358 600 v čase a spôsobom podľa Prílohy č. 2.
- 7.3 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť Objednávateľovi prístup do CPZ. Pokiaľ budú niektoré služby resp. výkon niektorých práv Objednávateľa realizované Poskytovateľom výhradne prostredníctvom CPZ, Poskytovateľ je povinný e-mailom o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa.
- 7.4 Pri poskytovaní servisných služieb podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy sa zaväzujú Zmluvné strany komunikovať prostredníctvom CPZ Poskytovateľa. Na uvedený účel je Poskytovateľ povinný umožniť prístup a využívanie CPZ Oprávneným osobám Objednávateľa, ktoré mu Objednávateľ písomne oznámi.
- 7.5 Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní servisných služieb podľa bodu 3.3.1 Zmluvy (okrem služieb, ktorých čerpanie nezávisí od iniciatívy Objednávateľa v zmysle bodu 6.2 Zmluvy) sa zaväzujú dodržiavať nasledovný postup:
  - 7.5.1 Oprávnená osoba Objednávateľa nahlási Incident/Problém/Požiadavku vždy na CPZ na adrese <http://cpz.softip.sk/>, alebo e-mailom na adresu: a to bezodkladne po jej/jeho zistení, pričom Incident/Problém/Požiadavka musí byť konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaný/á. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplnených údajov bude Objednávateľ spätne kontaktovaný na doplnenie alebo opravenie údajov. Uskutočniť hlásenie Incidentu/Problému/Požiadavky

môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa určená v tejto Zmluve. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Incidentu/Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Incidentu/Požiadavky/Problému.

- 7.5.2 Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Incident/Požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie, podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Incidentu/Problému/Požiadavky.
- 7.5.3 Incident/Problém/Požiadavka bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa podľa tabuľky č. 1 uvedenej v Prílohe č. 2 Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/Problémov/Požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na prioritě podľa prvej vety tohto bodu, prednosť má priorita určená Objednávateľom.
- 7.5.4 Všetky vyriešené alebo otvorené Incidenty/Problémy/Požiadavky Objednávateľa, poskytované Poskytovateľom podľa bodu 3.3.1 tejto Zmluvy, budú evidované v CPZ a ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme CPZ. Zaevidovaním vyriešenia Incidentu/Problému/Požiadavky Objednávateľa v CPZ sa bude Incident/Problém považovať za vyriešený a Požiadavka Objednávateľa za splnenú a ukončenú. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie Incidentu/Požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jeho vyriešenia pokiaľ boli skutočne vyriešené, a to potvrdením riešenia Incidentu/Požiadavky/Problému priamo v systéme CPZ.
- 7.5.5 Ak je súčasne riešená kritická a závažná úroveň Problému, tak ako sú vymedzené v tejto Zmluve, doba neutralizácie Závažného a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného v tab. č. 1. Prílohy č. 2 Zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.
- 7.5.6 Obidve strany považujú Incident/Problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
  - 7.5.6.1 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Incident/Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí v systéme CPZ
  - 7.5.6.2 Ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
    - 7.5.6.2.1 Incident/Problém spôsobili chyby HW a/alebo SW komponentov 3. strán, na ktoré sa táto Zmluva nevzťahuje,
    - 7.5.6.2.2 Incident/Problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
    - 7.5.6.2.3 Incident/Problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
    - 7.5.6.2.4 Incident/Problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom uvedených v prevádzkovej dokumentácii preukázateľne dodanej Objednávateľovi,
    - 7.5.6.2.5 hlásený Incident/Problém je v rozpore s dodanou Dokumentáciou.
- 7.5.7 Za dočasné odstránenie Incidentu/Problému sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia Incidentu/Problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť KIS SVP. Poskytovateľ



je oprávnený dočasne odstrániť Incident/Problém aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom Incidentu/Problému pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia problému.

- 7.6 Rozvoj KIS SVP podľa bodu 3.3.2 tejto Zmluvy vykoná Poskytovateľ na základe písomných Funkčných špecifikácií vyhotovených v rozsahu požiadaviek Objednávateľa doručených Poskytovateľovi prostredníctvom CPZ.
- 7.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pri rozvoji KIS SVP podľa bodu 3.3.2 sa zaväzujú dodržiavať nasledovný postup:
- 7.7.1 V prípade potreby zabezpečenia rozšírenia alebo zmeny funkcionality KIS SVP, Objednávateľ požiada Poskytovateľa formou Definície požiadavky na úpravu funkcionality/ novú funkcionality zaevidovanej v CPZ o návrh analýzy riešenia, odhad prácnosti a času, nevyhnutných na riešenie Požiadavky. Poskytovateľ vyhodnotí, či ide o zmenovú Požiadavku,
- 7.7.1.1 ak ide o zmenovú Požiadavku, predloží spracované podklady Objednávateľovi na rozhodnutie o ďalšom postupe.
- 7.7.1.2 ak nepôjde o zmenovú Požiadavku, zrealizuje Požiadavku v rámci servisnej činnosti podľa bodu 3.3.1 Zmluvy.
- 7.7.2 Ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku v takom rozsahu nebude realizovať, zaeviduje túto skutočnosť v CPZ ako uzavretú. V prípade, ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku bude realizovať, Oprávnená osoba Objednávateľa v CPZ potvrdí predmet Definície požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality, rozsah a dobu plnenia.
- 7.7.3 Na základe potvrdenej Definície požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality je Poskytovateľ povinný v lehote tam uvedenej spracovať a predložiť Objednávateľovi na schválenie Funkčnú špecifikáciu s podrobným popisom riešenia, časovým harmonogramom implementácie požiadavky, uvedením ceny za navrhované riešenie a návrhom testovacích scenárov. Neoddeliteľnou súčasťou Funkčnej špecifikácie bude potvrdená Definícia požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality. Momentom schválenia Funkčnej špecifikácie Objednávateľom sa začína Implementácia navrhnutého riešenia. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas Implementácie aktualizovať Funkčnú špecializáciu tak, aby dodané dielo spĺňalo stanovené požiadavky Objednávateľa, najmä požiadavky uvedené v Definícii požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality. Výsledkom Implementácie je riadne a včas dodaná požadovaná funkcionality, vrátane Dokumentácie.
- 7.8 Odovzdanie a prebratie požadovanej funkcionality prebehne formou Akceptačného konania podľa tohto článku v súlade s Akceptačnými kritériami. Cieľom Akceptačného konania je porovnať skutočné vlastnosti dodanej funkcionality so schválenou resp. aktualizovanou Funkčnou špecifikáciou. Akceptačné konanie prebehne formou Akceptačného testovania podľa dohodnutých testovacích scenárov, ktoré vykonajú Objednávateľ a Poskytovateľ. Ak ktorákoľvek časť požadovanej funkcionality má na základe zistení z Akceptačných testov vady, je Objednávateľ povinný do troch (3) pracovných dní po dokončení príslušných Akceptačných testov doručiť Poskytovateľovi písomnú správu, v ktorej uvedie a popíše všetky zistené nedostatky. Poskytovateľ odstráni zistené vady bez zbytočného odkladu, prípadne v termínoch stanovených Objednávateľom. Akceptačné konanie bude vykonané znovu, ak požadovaná funkcionality nespĺňa predpoklady pre nasadenie do produkčnej prevádzky. Tento proces testovania a následných opráv sa bude opakovať, pokiaľ nebudú odstránené všetky vady. Ak požadovaná funkcionality splní podmienky prevzatia, Poskytovateľ je povinný v najbližší pracovný deň nasledujúci po ukončení Akceptačného konania umožniť Objednávateľovi prevziať ju predložením Akceptačného protokolu. Najneskôr spolu s predložením Akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný predložiť aj Dokumentáciu vzťahujúcu sa na danú funkcionality. Ak Dokumentácia obsahuje popis a detailnú špecifikáciu všetkých rozšírených funkcionality, Objednávateľ sa zaväzuje prevziať požadovanú funkcionality podpísaním Akceptačného protokolu najneskôr v lehote desať (10) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Akceptačného konania a predloženia Akceptačného protokolu a

Dokumentácie. Akceptačný protokol je oprávnený predložiť Poskytovateľ, a to až po úspešnom vykonaní Akceptačného konania. Po podpísaní Akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prechod akceptovanej funkcionality do produkčnej prevádzky Objednávateľa. Podmienkou pre reálne spustenie produkčnej prevádzky je pokyn Oprávnenej osoby Objednávateľa, v ktorom bude uvedený dátum spustenia produkčnej prevádzky.

## **VIII. OSOBITNÉ USTANOVENIA**

- 8.1 Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že sú si vedomé, že služby budú poskytované výhradne k APV, špecifikovanému v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 8.2 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci plnení tejto Zmluvy autorské dielo v zmysle § 3 resp. § 7 Autorského zákona, poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takému dielu licenciu, a to s účinnosťou odo dňa podpísania Akceptačného protokolu.
- 8.3 Licencie podľa tejto Zmluvy sa udeľujú ako nevýhradné, neprevoditeľné, časovo a vecne neobmedzené v rozsahu majetkových práv autora a územne obmedzené na územie Slovenskej republiky.
- 8.4 Pokiaľ v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy Poskytovateľ použije autorské dielo tretej strany, je povinný zabezpečiť súhlas autora diela na použitie autorského diela tretej osoby a na plnenie podľa tejto Zmluvy, pričom odmena za tento súhlas je zahrnutá v odmene podľa bodu 6.4 Zmluvy.
- 8.5 Poskytovateľ je povinný dodať každé dielo (funkcionalitu) podľa tejto Zmluvy bez právnych väd a je povinný vysporiadať všetky právne vzťahy s tretími osobami, ktoré sa budú podieľať na vytvorení diela v zmysle tejto Zmluvy tak, aby si tieto osoby nemohli uplatňovať voči Objednávateľovi a tretej strane žiadne nároky vyplývajúce im z osobnostných, priemyselných či iných obdobných práv v súvislosti s riadnym plnením záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. V prípade, že dielo (funkcionalita) dodané Poskytovateľom má právne vady, Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi všetky náklady, ktoré Objednávateľovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikli, vrátane účelne vynaložených trov právneho zastúpenia a nákladov na právne posúdenie veci.
- 8.6 Objednávateľ je oprávnený používať autorské diela v súlade s ich funkčným vymedzením podľa tejto Zmluvy a v súlade s pokynmi Poskytovateľa poskytnutými formou Dokumentácie či v rámci zaškolenia. Ak táto Zmluva nestanoví inak, Objednávateľ nemá oprávnenie zasahovať alebo upravovať autorské dielo s výnimkou zásahov, ktoré v súlade s donucujúcimi ustanoveniami právnych predpisov nevyžadujú súhlas poskytovateľa licencie.
- 8.7 Objednávateľ je oprávnený využívať licencie v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu, pričom odmena za udelenie licencie na používanie diela a podporného softvéru je zahrnutá v odmene podľa bodu 6.1 resp. 6.4 tejto Zmluvy a to podľa toho, ktorej služby sa udelenie licencie týka.
- 8.8 Predchádzajúce ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na systémové vybavenie, ak je poskytované v súlade s touto Zmluvou, ani na APV s výnimkou tých súčastí APV, ktoré boli Objednávateľovi poskytnuté výhradne pri plnení záväzkov Poskytovateľa z tejto Zmluvy. Používateľské práva Objednávateľa vo vzťahu k systémovému vybaveniu sú špecifikované v tejto Zmluve a/alebo v Dokumentácii, poskytnutej Poskytovateľom spoločne s takýmto vybavením.
- 8.9 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri plnení podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov podľa Autorského zákona, dohodnú sa strany na spôsobe riešenia vzájomných práv k takému dielu, a to bez zbytočného omeškania odo dňa, kedy k tomu jedna strana druhú stranu písomne vyzve, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

## **IX. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUČNÉ PODMIENKY**

- 9.1 Záručná doba na servisné služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP a Rozvoj KIS SVP vykonané podľa tejto Zmluvy je 36 mesiacov. Záručná doba na servisné služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP začína plynúť dňom poskytnutia uvedených služieb. Záručná doba na upravené resp. nové funkcionality v rámci Rozvoja KIS SVP začína plynúť dňom podpísania Akceptačného protokolu k príslušnej funkcionalite podľa bodu 7.8 Zmluvy.

- 9.2 Počas záručnej doby má Objednávateľ právo požadovať a Poskytovateľ povinnosť bezodplatne odstrániť vady.
- 9.3 V prípade úpravy funkcionality a novej funkcionality v rámci Rozvoja KIS SVP sa vadou rozumie aj akákoľvek odchýlka od požiadaviek Objednávateľa uvedených v Definícii požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality, a to bez ohľadu na skutočnosť, že funkcionality bola Objednávateľom prevzatá a akceptovaná.
- 9.4 Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadné uplatnenie väd uskutoční bezodkladne po ich zistení.
- 9.5 Uplatnenie väd musí byť u Poskytovateľa uskutočnené písomne alebo prostredníctvom CPZ, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia väd až do odstránenia uplatnených väd.
- 9.6 Poskytovateľ je povinný začať s odstraňovaním riadne uplatnenej vady na vlastné náklady, bezodkladne najneskôr do 2 pracovných dní od jej uplatnenia. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne odstránenia väd, Poskytovateľ je povinný odstrániť reklamované vady najneskôr v lehote 10 kalendárnych dní od ich uplatnenia u Poskytovateľa.
- 9.7 V prípade, že Poskytovateľ neposkytne služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP a Rozvoja KIS SVP podľa tejto Zmluvy v požadovanej kvalite, Objednávateľ má právo uplatniť nároky z väd v súlade s § 560 až § 565 Obchodného zákonníka.

## **X. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:
  - 10.1.1 vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov Objednávateľa, pokiaľ sú tieto objektívne nevyhnutné pre plnenie záväzkov Poskytovateľa;
  - 10.1.2 poskytovať servisné služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP spôsobom a v termínoch určených touto Zmluvou alebo dohodnutých spôsobom uvedeným v tejto Zmluve;
  - 10.1.3 poskytovať služby Rozvoja KIS SVP spôsobom a v termínoch určených touto Zmluvou alebo dohodnutých spôsobom uvedeným v tejto Zmluve;
  - 10.1.4 poskytovať služby podľa tejto Zmluvy prostredníctvom konkrétnych špecialistov, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Zmluva. Zmena špecialistu alebo riadiaceho zamestnanca je možná výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s touto zmenou. Poskytovateľ je povinný spolu so žiadosťou o zmenu v osobe špecialistu alebo riadiaceho zamestnanca predložiť Objednávateľovi doklady nahrádzajúceho špecialistu alebo riadiaceho zamestnanca, z ktorých bude zrejmé, že nahrádzajúci špecialista alebo riadiaci zamestnanec spĺňa minimálne požiadavky na plnenie Zmluvy v zmysle Súťažných podkladov, ktoré v čase uzavretia Zmluvy spĺňal nahradený špecialista alebo riadiaci zamestnanec;
  - 10.1.5 pri vykonávaní prác v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;
  - 10.1.6 zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení;
  - 10.1.7 chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa ako aj práva tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté
  - 10.1.8 zabezpečiť ochranu osobných údajov zamestnancov Objednávateľa a iných fyzických osôb s ktorými prichádza Objednávateľ do kontaktu a nakladanie s nimi v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (resp. od 25.05.2018 v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a dostupnými internými predpismi Objednávateľa, pokiaľ Poskytovateľ k takýmto údajom bude mať prístup v rámci plnenia tejto Zmluvy a poskytnúť Objednávateľovi

bezodkladne potrebnú súčinnosť v súvislosti s plnením zákonných povinností z toho vyplývajúcich pre Objednávateľa.

10.2 Objednávateľ sa zaväzuje:

- 10.2.1 spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa, spočívajúce najmä v popise vady a spôsobe, akým sa vada prejavuje, ako aj v iných špecifikáciách, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu a odstránenie väd, pokiaľ si Poskytovateľ túto špecifikáciu vyžiada;
- 10.2.2 umožniť Poskytovateľovi a jeho pracovníkom prístup k vlastnému programovému vybaveniu a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnému systému v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
- 10.2.3 zaistiť súčinnosť tretích - externých partnerov ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
- 10.2.4 pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 6 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z., aby zamestnanci Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb;
- 10.2.5 vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci a v prípade, že zamestnanec Poskytovateľa utrpí na pracovisku Objednávateľa pracovný úraz postupovať v zmysle § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. v znení neskorších predpisov.

## **XI. SANKCIE A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU**

- 11.1 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne nahlásený Incident v termíne uvedenom v Prílohe č. 2 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu
  - 11.1.1 vo výške 1.000,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého Kritického incidentu,
  - 11.1.2 vo výške 500,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každého jednotlivého Závažného incidentu.
- 11.2 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa vykonať riadne a včas ktorúkoľvek službu údržby uvedenú v bode 1.2 a 2.2 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100% mesačného paušálu podľa bodu 6.1 Zmluvy bez DPH. Maximálna výška zmluvnej pokuty podľa tohto bodu Zmluvy za jeden kalendárny mesiac je vo výške 100% mesačného paušálu podľa bodu 6.1 Zmluvy.
- 11.3 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytnúť služby Rozvoja KIS SVP v termíne, v rozsahu a špecifikácii uvedených vo Funkčnej špecifikácii podľa bodu 7.7.3 Zmluvy potvrdennej oboma Zmluvnými stranami, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny príslušnej služby určenej vo Funkčnej špecifikácii a to za každý aj začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti.
- 11.4 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa dodať novú funkcionálnu, ktorá je autorským dielom, bez právnych väd podľa bodu 8.5 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR za každú jednotlivú právnu vadu.
- 11.5 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne uplatnené vady v termíne určenom podľa bodu 9.6 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každý čo i len začatý deň porušenia tejto zmluvnej povinnosti.
- 11.6 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa bodu 10.1.4 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10% mesačného paušálu podľa bodu 6.1 Zmluvy bez DPH za každé jednotlivé porušenie.

- 11.7 Zmluvná pokuta je splatná najneskôr 5. pracovný deň odo dňa doručenia sankčnej faktúry Poskytovateľovi.
- 11.8 Objednávateľ je oprávnený nie však povinný si svoj nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty uplatniť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikne porušením zabezpečovanej povinnosti zo strany Poskytovateľa.
- 11.9 Objednávateľ má nárok na náhradu škody v celom jej rozsahu (a teda aj škody presahujúcej zmluvnú pokutu), ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa zabezpečenej zmluvnou pokutou.
- 11.10 Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku alebo v súvislosti s porušením jeho povinností podľa tejto Zmluvy, a to najmä nie však výlučne za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku toho, že Poskytovateľ neposkytol servisné služby v súlade s touto Zmluvou a s odbornou starostlivosťou.
- 11.11 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nároky tretích osôb uplatnených voči Objednávateľovi týkajúce sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- 11.11.1 dodržania návrhov, parametrov alebo pokynov Objednávateľa, na ktorých nesprávnosť Objednávateľa vopred písomne upozornil,
  - 11.11.2 použitia technických informácií alebo technológií dodaných Objednávateľom,
  - 11.11.3 modifikácií KIS SVP Objednávateľom alebo treťou osobou so súhlasom alebo na pokyn Objednávateľa.

## **XII. UZATVÁRANIE ZMLÚV SO SUBDODÁVATEĽMI**

- 12.1 Poskytovateľ pred uzatvorením tejto Zmluvy predložil Objednávateľovi zoznam Subdodávateľov v zmysle a rozsahu podľa § 41 ods. 3) Zákona o verejnom obstarávaní, ktorý tvorí prílohu tejto Zmluvy.
- 12.2 Poskytovateľ nie je oprávnený plniť záväzky podľa tejto Zmluvy prostredníctvom subjektov odlišných od Subdodávateľov uvedených v zozname podľa bodu tejto Zmluvy, pokiaľ nedôjde k ich zmene postupom podľa tohto článku Zmluvy.
- 12.3 Po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa môže Poskytovateľ na vykonanie Diela použiť iných Subdodávateľov než Subdodávateľov uvedených v Zozname Subdodávateľov, ktorí
- 12.3.1 sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní (ak u nich vznikla povinnosť byť registrovaní podľa zákona číslo 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora)
  - 12.3.2 spĺňajú podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a neexistujú u nich dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až f) a h) a ods. 7 Zákona o verejnom; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má plniť.
- 12.4 V prípade zmeny v osobe Subdodávateľa, ktorého kapacitami Poskytovateľ preukázal splnenie niektorej z podmienok účasti stanovených v Súťažných podkladoch a v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, je Poskytovateľ súčasne povinný zabezpečiť, aby nahradzujúci Subdodávateľ spĺňal podmienky účasti, ktorých splnenie Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukázal kapacitami nahradeného Subdodávateľa.
- 12.5 Za účelom zmeny v osobe Subdodávateľa je Poskytovateľ povinný doručiť Objednávateľovi žiadosť o zmenu v Zozname Subdodávateľov, ktorá musí obsahovať
- 12.5.1 identifikačné údaje navrhovaného Subdodávateľa, ktorý by mal vykonať Dielo alebo jeho časť alebo iné plnenie podľa Zmluvy v nasledovnom rozsahu: obchodné meno, sídlo resp. miesto podnikania, IČO subdodávateľa, meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osôb oprávnených konať za subdodávateľa,
  - 12.5.2 podiel plnenia Zmluvy, ktorý má Poskytovateľ v úmysle zabezpečiť prostredníctvom Subdodávateľa,
  - 12.5.3 informáciu, či Poskytovateľ v súvislosti s vykonaním Diela poskytne Subdodávateľovi jednorazovo finančné prostriedky prevyšujúce sumu 100.000,00 EUR alebo v úhrne prevyšujúce sumu 250.000,00 EUR v kalendárnom roku, ak ide o opakujúce sa plnenie,

- 12.5.4 ak sa navrhovaným Subdodávateľom nahrádza už schválený Subdodávateľ, identifikačné údaje nahradeného Subdodávateľa.
- 12.6 Poskytovateľ je povinný priložiť k žiadosti podľa predchádzajúceho bodu Zmluvy potvrdenia a doklady preukazujúce splnenie podmienky podľa bodu 12.3 a 12.4 Zmluvy (ak sa splnenie týchto podmienok vyžaduje).
- 12.7 Každá žiadosť podľa bodu 12.5 Zmluvy musí byť Objednávateľovi odovzdaná včas tak, aby nezdržovala postup poskytovania služieb v zmysle tejto Zmluvy a to najneskôr 5 kalendárnych dní pred navrhovanou zmenou Subdodávateľa (podpísaním zmluvy so Subdodávateľom).
- 12.8 Objednávateľ je povinný vyjadriť sa k žiadosti podľa bodu 12.5 Zmluvy s uvedením, či so zmenou súhlasí alebo nie najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej doručenia.
- 12.9 Ak sa Objednávateľ v lehote podľa bodu 12.8 Zmluvy nevyjadrí, predpokladá sa, že s navrhovanou zmenou Zoznamu Subdodávateľov súhlasí. Uvedené ustanovenie Zmluvy neplatí, ak
- 12.9.1 Subdodávateľ nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa § 11 Zákona o verejnom obstarávaní napriek tomu, že má Subdodávateľ povinnosť byť v tomto registri zapísaný a/alebo
- 12.9.2 Subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a existujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až f) a h) a ods. 7 Zákona o verejnom; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má plniť a/alebo
- 12.9.3 zmena v osobe Subdodávateľa sa týka Subdodávateľa, ktorého kapacitami Poskytovateľ preukázal splnenie niektorej z podmienok účasti stanovených v Súťažných podkladoch a v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a nahradzujúci Subdodávateľ nespĺňa podmienky účasti, ktorých splnenie Poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukázal kapacitami nahradeného Subdodávateľa a/alebo
- 12.9.4 Poskytovateľ nepredložil Objednávateľovi žiadosť o zmenu v Zozname Subdodávateľov v rozsahu podľa bodu 12.5 Zmluvy spoločne s dokladmi podľa bodu 12.6 Zmluvy (ak sa vyžadujú).
- 12.10 Objednávateľ je oprávnený odmietnuť najmä tých Subdodávateľov, ktorí nespĺňajú podmienky podľa bodu 12.3 a/alebo 12.4 Zmluvy.
- 12.11 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi uzatvorenie subdodávateľských zmlúv so Subdodávateľmi najneskôr do 20 kalendárnych dní odo dňa uzavretia príslušnej subdodávateľskej Zmluvy ako aj ich prípadných dodatkov.
- 12.12 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby v subdodávateľských zmluvách bolo dostatočne ošetrované, aby Subdodávateľ mohol vykonať Dielo alebo jeho časť prostredníctvom ďalšieho subdodávateľa len na základe písomného súhlasu Objednávateľa postupom podľa tohto článku Zmluvy.
- 12.13 Na základe písomnej žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti odovzdať Objednávateľovi kópiu každej uzatvorenej subdodávateľskej zmluvy v znení jej prípadných dodatkov. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený nesprístupniť Objednávateľovi údaje o výške odmeny za poskytovanie služieb v zmysle tejto Zmluvy, ktorú je Poskytovateľ povinný uhradiť Subdodávateľovi.
- 12.14 Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie výberu Subdodávateľov Objednávateľom alebo poskytovanie služieb v zmysle tejto Zmluvy Subdodávateľom žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov a povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy a Poskytovateľ je zodpovedný za plnenie Subdodávateľov, ako by plnil sám.
- 12.15 Pre odstránenie pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že Poskytovateľ je povinný postupovať podľa tohto článku Zmluvy aj v prípade, ak v priebehu verejného obstarávania nepredložil Objednávateľovi žiadny Zoznam Subdodávateľov resp. tvrdil, že služby v zmysle tejto Zmluvy poskytne osobne a následne vznikla potreba poskytnúť služby v zmysle tejto Zmluvy Subdodávateľom.

- 12.16 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu údajov Subdodávateľa uvedených v bode 12.5.1 Zmluvy, a to v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa, kedy k zmene došlo.

### **XIII. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**

- 13.1 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných Dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 13.2 Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti s ňou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia/odovzdania/oznámenia/sprístupnenia:
- 13.2.1 odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou,
- 13.2.2 ovládanej osobe Zmluvnej strany; ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane dôverných informácií rovnaké povinnosti ako Zmluvné strany,
- 13.2.3 subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa tejto Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií, ako sú viazané Zmluvné strany podľa tejto Zmluvy,
- 13.2.4 na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť.
- 13.3 Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré;
- 13.3.1 boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
- 13.3.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
- 13.3.3 boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legítimne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 13.4 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

#### **XIV. RIEŠENIE SPOROV**

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu prípadných sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy vzájomnou dohodou.
- 14.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.

#### **XV. TRVANIE ZMLUVY**

- 15.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že táto Zmluva vrátane jej súčasti a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv
- 15.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu 6 089 040 EUR bez DPH (slovom: šesť miliónov osemdesiatdeväťtisíc štyridsať eur a nula centov) a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 15.3 Túto Zmluvu je možné ukončiť písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou tri mesiace, ktorá začne plynúť po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 15.4 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany.
- 15.5 Za podstatné porušenie záväzku sa považuje omeškanie s plnením záväzku Zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať (30) kalendárnych dní, ak povinná Zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená Zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoľáva. Taká primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní.
- 15.6 Odstúpenie od Zmluvy ani jej výpoveď nemajú vplyv na plnenie Poskytovateľa, ktoré bolo riadne prevzaté Objednávateľom a v súvislosti s ktorým bol obidvoma Zmluvnými stranami podpísaný Preberací / Akceptačný protokol. Odstúpením ani výpoveďou nie je dotknutý
  - 15.6.1 nárok Poskytovateľa na zaplatenie odmeny za riadne prevzaté plnenie podľa tejto Zmluvy,
  - 15.6.2 nárok Poskytovateľa na zaplatenie úroku z omeškania podľa tejto Zmluvy,
  - 15.6.3 nárok Objednávateľa na udelenie licencie podľa bodu 8.3 a 8.7 tejto Zmluvy.
- 15.7 Ak dôjde k ukončeniu tejto Zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, určí sa cena služieb Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP podľa bodu 3.3.1 poskytnutých v mesiaci, v ktorom došlo k ukončeniu Zmluvy, ako podiel ceny podľa bodu 6.1 a počtu dní tohto mesiaca vynásobené počtom kalendárnych dní od začiatku mesiaca do ukončenia tejto Zmluvy.

#### **XVI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 16.1 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
- 16.2 Táto Zmluva môže byť menená a dopĺňaná iba dohodou obidvoch Zmluvných strán, a to vo forme písomných dodatkov, ak nie je v konkrétnom prípade výslovne stanovené inak.
- 16.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy ukázalo ako neplatné či nevymáhateľné alebo sa takým počas trvania účinnosti tejto Zmluvy stalo, nemá taká skutočnosť vplyv na ostatné ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú také ustanovenie nahradiť platným a vymáhateľným ustanovením, ktoré je svojím obsahom pôvodnému ustanoveniu najbližšie.
- 16.4 Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené touto Zmluvou sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 16.5 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Prílohy:
  - Príloha č. 1 Návrh na plnenie kritérií
  - Príloha č. 2 Špecifikácia služieb podľa bodu 3.3.1 Zmluvy
  - Príloha č. 3 Vzor Akceptačného protokolu služieb
  - Príloha č. 4 Zoznam a rozsah KIS SVP, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora a údržba



Príloha č. 5      Technická špecifikácia  
Príloha č. 6      Zoznam subdodávateľov

- 16.6 Táto Zmluva je uzatvorená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ obdrží dva (2) a Objednávateľ tri (3) rovnopisy Zmluvy.
- 16.7 Strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia a na dôkaz toho k nej pripojujú svoje podpisy.

Poskytovateľ  
V Bratislave, dňa

Objednávateľ  
V Banskej Štiavnici, dňa

SOFTIP, a.s.  
Ing. Dušan Guldán  
predseda predstavenstva

SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY  
PODNIK, štátny podnik  
Ing. Stanislav Gáborík  
generálny riaditeľ

## Príloha č. 1

## Návrh na plnenie kritérií

## „Prevádzka, údržba, podpora a rozvoj informačného systému KIS SVP“

Cenová kalkulácia za servisné služby (Prevádzka, údržba, podpora a rozvoj KIS SVP)

## Spôsob určenia ceny pre uplatnenie kritéria: Najnižšia cena v EUR bez DPH

P.č.	Popis služby	Merná jednotka	Cena za mernú jednotku bez DPH (EUR)	Cena za mernú jednotku s DPH (EUR)	Počet jednotiek	Celková cena bez DPH (EUR)	Výška DPH (EUR)	Celková cena s DPH (EUR)
	A	B	C	D	E	(C x E)		(D x E)
1.	prevádzka, údržba a podpora KIS SVP	mesiac podpory	48 730,00	58 476,00	48	2 339 040,00	467 808,00	2 806 848,00
2.	rozvoj KIS SVP	človekoden	750,00	900,00	5 000	3 750 000,00	750 000,00	4 500 000,00
	<b>Cena spolu za predmet zákazky</b>					<b>6 089 040,00</b>	<b>1 217 808,00</b>	<b>7 306 848,00</b>

Poskytovateľ uvedie pre všetky kritériá kladný nenulový údaj, číslo s presnosťou na dve desatinné miesta (zaokrúhľuje sa matematicky).

Pre spôsob určenia ceny objednávateľ uvádza maximálny počet človekodení pre rozvoj KIS, ktoré budú poskytované priebežne na základe aktuálnych požiadaviek objednávateľa počas trvania zmluvy a sú zo strany Poskytovateľa služby **nenárokovateľné**.

**Objednávateľ stanovil maximálnu cenu za danú mernú jednotku bez DPH:**

**1. údržba a podpora KIS SVP - 50 000 EUR/mesiac podpory**

**2. rozvoj KIS SVP - 800 EUR/človekoden**

### Špecifikácia služieb podľa bodu 3.3.1

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby Prevádzky, podpory a údržby KIS SVP pre Objednávateľa za účelom zabezpečenia garantovanej spoľahlivosti a stabilnosti KIS SVP jeho užívateľom tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb, rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy fungovania organizácie.

#### **I. Prevádzka, podpora a údržba KIS SVP v rozsahu:**

- 1.1 činnosti profylaktiky HW infraštruktúry KIS SVP:
  - 1.1.1 sledovanie notifikácií a proaktívneho monitoringu SCOM, dostupnosti serverov a služieb
  - 1.1.2 riešenie bežných systémových chýb, eskalácia incidentov, čistenie monitorovacieho systému
  - 1.1.3 sledovanie zálohovania, riešenie bežných problémov, spúšťanie manuálnych záloh, riešenie funkčnosti checkpointov záloh
  - 1.1.4 riešenie bežných požiadaviek a rutinných opráv (čas riešenia do 2 hod), online podpora správcov IT na telefóne, chate, cez e-mail
- 1.2 činnosti rutinnej údržby HW infraštruktúry KIS SVP:
  - 1.2.1 zabezpečenie maintenance a monitoring backup systémov
  - 1.2.2 analýza nových patchov vzhľadom na udržiavané servery a aplikácie KIS, s ohľadom na ich zaradenie (security, recommended, optional) a ich inštalácia podľa potreby
  - 1.2.3 analýza serverov HW infraštruktúry KIS SVP a servisov na nej bežiacich
  - 1.2.4 reštart serverov
  - 1.2.5 kontrola event logov, riešenie bežných eventov
  - 1.2.6 kontrola služieb a ich nábehu
  - 1.2.7 kontrola dostupnosti a funkčnosti aplikácií KIS SVP
  - 1.2.8 čistenie serverov a diskových priestorov, defragmentácia diskov
- 1.3 činnosti predpísanej údržby činností definovaných dokumentáciou aplikácií
- 1.4 kompletnej starostlivosti o aplikačné prostredie (funkcionalita, dizajn),
- 1.5 riadenie komunikácie kľúčových a koncových užívateľov s aplikačnými špecialistami Poskytovateľa pri riešení Incidentov a Problémov
- 1.6 spolupráca na testovaní a nasadzovaní nových verzií aplikácií, respektíve pri nevyhnutnej parametrizácii
- 1.7 manažment aktualizácií dokumentácie a príručiek
- 1.8 spolupráca pri riešení úloh interoperability jednotlivých aplikácií
- 1.9 spolupráca s externými subjektmi vyžadujúcimi informácie o rozhraniach a nastaveniach na základe potvrdenej žiadosti
- 1.10 ladenie výkonnostných parametrov s cieľom zefektívniť a zrýchliť spracovanie úloh

#### **II. Podpora KIS SVP bude zabezpečovaná v týchto úrovniach:**

- 2.1 Hot-line  
Poskytnutie odpovede cez Call centrum v čase od 8,00-16,00 v pracovných dňoch na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní KIS SVP, tzn. k obsluhu, k problémovým stavom, k správaniu sa KIS SVP v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii v časovom priestore 15 minút. Prijatie a vyriešenie nahlásených problémov a reklamácií.
- 2.2 Údržba  
Poskytovanie aktuálnych verzií KIS SVP so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami KIS SVP („legislatívne zmeny“).  
Poskytovanie verzií KIS SVP s ich optimalizovanými funkciami, ak k takým optimalizáciám dôjde počas poskytovania podpory k APV,

Poskytnutie verzií KIS SVP s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory ku KIS SVP.

Poskytnutie aktualizovaných verzií APV reflektujúcich vývoj v oblasti informačných technológií, ak k takej aktualizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV.

Distribúcia upravených verzií KIS SVP v zmysle predchádzajúceho bodu. Distribúcia upravených verzií APV sa vykonáva prostredníctvom zverejnenia na CPZ, pričom bude umožnené Zákazníkovi stiahnuť upravenú verziu APV na vlastné médium a jej inštalácia.

- 2.3 Služby CPZ (CPZ - internetovej aplikácie s webovým rozhraním, ktorá umožňuje elektronickú komunikáciu Poskytovateľa s užívateľmi Objednávateľa, zber a vyhodnocovanie prvotných záznamov).
- 2.4 Prostredníctvom služby CPZ zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:
  - 2.4.1 otvorenie a riešenie incidentu / problému,
  - 2.4.2 iniciovanie požiadaviek na zmenu,
  - 2.4.3 uznanie reklamácie,
  - 2.4.4 uzavretie incidentu/ problému,
  - 2.4.5 zverejnenie novej verzie APV (patche),
  - 2.4.6 zverejnenie novej metodiky,
  - 2.4.7 zverejnenie používateľskej úpravy,
  - 2.4.8 zverejnenie novej informácie,
  - 2.4.9 zaslanie potvrdzovacích a informačných mailov
  - 2.4.10 Informatívne služby (FAQ, DOKUMENTÁCIA, METODIKA, NOVINKY)
- 2.5 Inštalácia upgrade verzií APV a súvisiace služby nastavenia nových funkcionalít upgrade verzií cez servisné pripojenie
- 2.6 Údržba číselníkov KIS SVP a konzultácia k ich nastaveniam cez telco/servisné pripojenie – v definovanom mesačnom rozvrhu
- 2.7 Podpora pri diagnostike a riešení chýb
- 2.8 Metodické poradenstvo k APV. Služba metodického poradenstva k APV predstavuje právo zákazníka na konzultáciu k metodike používania predmetného APV v rozsahu maximálne 1 človek/odeň/mesiac.
- 2.9 Objednávateľ na základe Zmluvy získa prístup do CPZ a zaväzuje sa zaregistrovať na CPZ na internetovej adrese cpz.softip.sk , prípadne umožniť pracovníkom Poskytovateľa vykonať registráciu na svojich prostriedkoch výpočtovej techniky, a to bez zbytočného omeškania od uzavretia Zmluvy. S ohľadom na to, že Poskytovateľ poskytuje podporu KIS SVP ako aj odstraňuje drobné chyby aj prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia cez CPZ, Poskytovateľ je povinný bezodkladne po zverejnení novej verzie APV informovať o tom Objednávateľa prostredníctvom e-mailu. Poskytovateľ na základe pokynu Oprávnenej osoby Objednávateľa vykoná inštaláciu novej verzie APV.
- 2.10 Za účelom poskytnutia predmetných služieb alebo diagnostikovania incidentov zo vzdialeného pracoviska umožní Objednávateľ Poskytovateľovi vzdialený prístup do svojho systému. Činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu môžu byť elektronicky zaznamenané a archivované po dobu 3 mesiacov.
- 2.11 V rámci podpory ku KIS SVP sa Poskytovateľ zaväzuje KIS SVP aktualizovať na základe legislatívnych zmien v rozsahu dopadu týchto zmien na obchodné procesy spracovávané algoritmami použitými v KIS SVP, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov v súlade s aktualizovanými predpismi. Aktualizácia na základe legislatívnych zmien nezahŕňa aktualizáciu v prípade zásadných zmien právneho poriadku, ako sú menové reformy a iné obdobné zásadné zmeny, ktorých vykonanie (alebo vykonávanie) môže byť riešené ako ďalší rozvoj KIS SVP. S aktualizovanou verziou KIS SVP dodá Poskytovateľ opis jeho zmien.
- 2.12 Dodávka aktualizovaných verzií KIS SVP bude vykonaná odovzdaním aktualizovaných verzií Objednávateľovi na médium, či zaslaním elektronickou poštou. Dodávka je považovaná za vykonanú aj dňom, kedy Poskytovateľ Objednávateľovi oznámi, kde je

dodávka dostupná a ako si ju môže Objednávateľ prevziať. Dodávka môže byť vykonaná aj sprístupnením aktualizovaných verzií APV prostredníctvom diaľkového prístupu, a to okamihom, kedy Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi spôsob, akým je možné si aktualizovanú verziu APV diaľkovo stiahnuť.

- 2.13 Poskytovateľ garantuje, že aktualizácia APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v Programovej dokumentácii k aktualizácii APV.
- 2.14 Za odstránenie Incidentu sa považuje zverejnenie opravnej verzie na CPZ, ak má Objednávateľ na základe Zmluvy k CPZ prístup, a to okamihom oznámenia takého zverejnenia Objednávateľovi. Za odstránenie Incidentu sa považuje aj jeho prekategORIZOVANIE vo forme čiastočného odstránenia Incidentu na menej závažný Incident podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jeho odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v tabuľke pre kategóriu, v ktorej je Incident zaradený po jeho prekategORIZOVANÍ.

**Tabuľka 1: Hlavné parametre Zmluvy pre vykonávanie služieb prevádzky, údržby a podpory KIS SVP**

<b>Pracovné dni</b>		
<b>08:00 – 16:00</b>		
<b>Definícia incidentu</b>	<b>Reakčná doba</b>	<b>Doba konečného vyriešenia problému od uplynutia reakčnej doby</b>
Kritický	24 hod	Do 2 prac. dní
Závažný	24 hod	10 prac. dní
Nekritický	24 hod	Do novej verzie APV

**Vzor Akceptačného protokolu služieb**

## Akceptačný protokol

<b>Poskytovateľ:</b> <b>SOFTIP, a.s.</b> so sídlom Business Center Aruba Galvaniho 7/D 821 04 Bratislava		<b>Objednávateľ:</b> <b>SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY</b> <b>PODNIK,</b> štátny podnik so sídlom Radničné námestie 8 969 55 Banská Štiavnica	
<b>Číslo OP:</b>		<b>Projekt:</b>	

Objednávateľ svojím podpisom potvrdzuje akceptáciu predmetu v zmysle Zmluvy č. [●]

<b>Predmet akceptácie</b>		
Výstupy:		
Por.č.	Identifikácia/akceptačné kritérium	Názov výstupu/splnené
		<b>Cena bez DPH</b>
Cena predmetu akceptácie		€

Podpísaním tohto protokolu je predmet prebratia akceptovaný a Poskytovateľovi vzniká právo fakturovať uvedenú cenu podľa tohto protokolu v súlade so zmluvou. Tým nie je dotknutá jeho povinnosť odstrániť chyby uvedené v tomto protokole.

**Stanovisko k akceptácii plnenia:**

☐ Bez výhrad

☐ S výhradami

Zoznam chýb:

Por. č.	Identifikácia	Kategorizácia podľa VOP	Lehota na odstránenie	Poznámka

Dátum:

<b>Poskytovateľ:</b>  Podpis:  Meno:  Funkcia:		<b>Objednávateľ:</b>  Podpis:  Meno:  Funkcia:	
--	--	--	--

**Zoznam a rozsah KIS SVP, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora a údržba**

<b>Správa IS</b>	Administrátor (ADM)
	WebADM - WEB Administrátor
	Číselníky (CIS)
	Centrál (CEN)
	Replikácie (REP)
	Jednotná komunikácia(JK)
	Riadenie a archivácia dokumentov (RAD)
	Integrácia EIS
<b>Riadenie ekonomických informácií</b>	Účtovníctvo (UCT)
	Kontokorent
	DPH
	Saldokonto (SAL)
	Pokladňa (POK)
	Dodávateľia (Dodávateľská faktúra)DOD
	Financovanie (FIN)
	Znečisťovatelia (ZNE)
	Dlhodobý majetok( IMA)
	Drobný majetok (DIM)
	Obstaranie majetku (OMA)
	Inventarizácia majetku (INV)
	INV IMA (INV CK)
	Riadenie a plánovanie údržby majetku (RPUM)
	Konsolidácia (KON)
	Kalkulácie SMČ(KAL)
	eDane
	WEB reporty (e STAT)
	Poistenie
<b>Riadenie logistických informácií</b>	Sklad (SKL)
	Odberateľské objednávky (OBO)
	Nákup (NKP)
	Reklamácie (REK)
	Fakturácia (FAK)
	Vnútropodniková fakturácia (VPF)
	Periodické faktúry (PFA)
	Podzemná voda (max. 65 užívateľov v sekcii ) (PZV)
	Plánovanie a sledovanie investícií (PSIN)
	Dodacie listy (DOL)
	Doprava (DOP)
	Doprava lodná (LDOP)
	Evidencia odberných a dodávacích miest elektrickej energie (EOM)
<b>Personálne a mzdové riadenie</b>	Mzdy a Personalistika, Dochádzková karta (i Card) (PAM)
	Organizačná štruktúra (N_ORG)
	Sociálny program (SP)
	Ďalšie vzdelávanie zamestnancov (DVZ)
	Uchádzači o zamestnanie (UZA)
	HR portál (SHRP)
	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci (BOZP)

	Ochranné pracovné pomôcky (OOPP)		
	Elektronické cestovné príkazy (ePC)		
Riadenie manažérskych informácií	Vstupné formuláre		
	Plánovanie		
	Prezentácia obchodných informácií		
	Prezentácia ekonomických informácií – Web reporty		
	Prezentácia personálnych informácií		
	Ad-Hoc analýzy na úrovni sumarizačnej databázy	Finančná analýzy	
		Analýza tržieb ( fakturácia )	
		Analýza pohľadávok a záväzkov	
		Analýza majetku	
		Mzdový a personálny kontroling	
		Analýzy rentability strojov	
		Rozbory plnenia plánu, kontroling	
Interné reporty			
	Web reporty pre ÚRSO		
Riadenie podnikových informácií	Riadenie a archivácia dokumentov (RAD)		
	Univerzálny work flow (WKF)		
	Kontrola ( KONT)		



**Technická špecifikácia**

**OBSAH**

- 1 PREHLAD SKRATIEK A ZÁKLADNÝCH POJMOV
- 2 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY
- 3 SÚČASNÝ STAV
  - 3.1 BUSINESS ARCHITEKTÚRA SÚČASNÉHO RIEŠENIA
  - 3.2 APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA
  - 3.3 SIETOVÁ INFRAŠTRUKTÚRA
  - 3.4 INTEGRÁCIE
  - 3.5 BEZPEČNOSŤ
  - 3.6 POŽIADAVKY NA ÚDRŽBU A PODPORU RIEŠENIA
  - 3.7 POŽIADAVKY NA ROZVOJ RIEŠENIA

## 1. Prehľad skratiek a základných pojmov

Skratka/Pojem	Vysvetlenie
KIS SVP	Komplexný modulárny informačný systém SOFTIP PROFIT
ERP	Enterprise Resource Planning Komplexný Informačný systém pre riadenie podnikateľských procesov a systémov
Modul	Je logicky ucelený funkčný celok informačného systému zabezpečujúci jednu alebo viacero funkcionalít
SLA	Service level agreement - SLA (dohoda o úrovni služby) = Dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkom. SLA popisuje IT službu, dokumentuje cieľovú úroveň služieb a špecifikuje zodpovednosti poskytovateľa IT služby a zákazníka
JED	Jednotný Európsky dokument - dokument, ktorým hospodársky subjekt môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určené verejným obstarávateľom alebo obstarávateľom.
ADM	Administrátor
CIS	Číselníky
CEN	Centrál
REP	Replikácie
JK	Jednotná komunikácia
EIS	Integrácia ekonomických informačných systémov
UCT	Účtovníctvo
DPH	DPH
SAL	Saldokonto
POK	Pokladňa
DOD	Dodávateľia (Dodávateľská faktúra)
FIN	Financovanie
IMA	Dlhodobý majetok
DIM	Drobný majetok
OMA	Obstaranie majetku
INV	Inventarizácia majetku
INV_CK	Inventarizácia majetku prostredníctvom čiarových kódov
KON	Konsolidácia
KAL	Kalkulácie SMČ
eDane	eDane
eSTAT	WEB reporty
Poistenie	Poistenie
SKL	Sklad
OBO	Odberateľské objednávky
NKP	Nákup
REK	Reklamácie
FAK	Fakturácia
VPF	Vnútropodniková fakturácia
PFA	Periodické faktúry
PZV	Podzemná voda (bez podpory, max. 65 užívateľov v sekcii )
LDOP	Lodná doprava
DOL	Dodacie listy
DOP	Doprava

EOM	Evidencia odberných a dodávacích miest elektrickej energie
PAM	Mzdy a Personalistika, Dochádzková karta (i Card)
N_ORG	Organizačná štruktúra
SP	Sociálny program
DVZ	Ďalšie vzdelávanie zamestnancov
UZA	Uchádzači o zamestnanie
SHRP	HR portál
BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
OOPP	Ochranné pracovné pomôcky
ePC	Elektronické cestovné príkazy
MIS	Manažérsky informačný systém
PSIN	Plánovanie a sledovanie investícií
RPUM	Riadenie a plánovanie údržby majetku
RAD	Riadenie a archivácia dokumentov - intranetový SVP Portál
WKF	Univerzálny work flow
KONT	Kontrola
ÚRSO	Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
ASP.NET	je súčasť .NET Frameworku firmy Microsoft pre tvorbu webových aplikácií a služieb. Je nástupcom technológie ASP (Active Server Pages) a priamym konkurentom JSP (JavaServer Pages)
HTTPS	Zabezpečený hypertextový prenosový protokol (angl. hypertext transfer protocol secure), skr. HTTPS, je zabezpečená verzia HTTP, komunikačného protokolu World Wide Web
HTTP	Protokol ľahkého prístupu k adresáru alebo protokol ľahkého prístupu k zoznamu
SQL	programovací jazyk
DWH	Data Warehouse - dátový sklad je označenie pre technológie umožňujúce analytické spracovanie dát prostredníctvom nástrojov OLAP (Online Analytican Processing)
OZ	Odštepny závod
PR	Podnikové riaditeľstvo
Active Directory	implementácia adresárových služieb LDAP firmou Microsoft na použitie v systéme Microsoft Windows. Umožňuje administrátorom nastavovať politiku, inštalovať programy na mnoho počítačov alebo aplikovať kritické aktualizácie v celej organizačnej štruktúre. Active Directory svoje informácie a nastavenia ukladá v centrálnej organizovanej databáze
LDAP	Protokol ľahkého prístupu k adresáru alebo protokol ľahkého prístupu k zoznamu
CRZ	Centrálny register zmlúv
SVP, š.p.	SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik

## 2. Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je zabezpečenie prevádzky, údržby, podpory a rozvoja systému KIS SVP počas 48 mesiacov.

Predmet zákazky pozostáva z dvoch vzájomne súvisiacich činností:

- 1) **Prevádzka, údržba a podpora** zahŕňa zabezpečenie garantovanej spoľahlivosti a dostupnosti KIS SVP Poskytovateľom, tak aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy riadenia podniku. Garancia bude definovaná v zmluve o úrovni poskytovaných služieb (SLA). Bližší popis požiadaviek je uvedený v kapitole Požiadavky na údržbu a podporu riešenia.
- 2) **Ďalší rozvoj** zahŕňa ďalšiu modernizáciu a aktualizáciu, ktorá bude vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami procesov riadenia podniku alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa informačný systém integruje alebo bude integrovať.

Objednávateľ plánuje naďalej používať informačný systém KIS SVP v stave ako je a teda nepredpokladá, že bude potrebné zasahovať do zdrojového kódu. Akékoľvek požiadavky na rozvojové aktivity v podobe nových funkcionalít musia byť vyriešené spôsobom neporušujúcim autorské práva (dostavba, nadstavba, parametrizácia ...). V takýchto prípadoch bude Objednávateľ postupovať v zmysle § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. Akékoľvek porušenie autorských práv je pre Objednávateľa neprípustné a preto na túto skutočnosť dopredu upozorňuje.

### 3. Súčasný stav

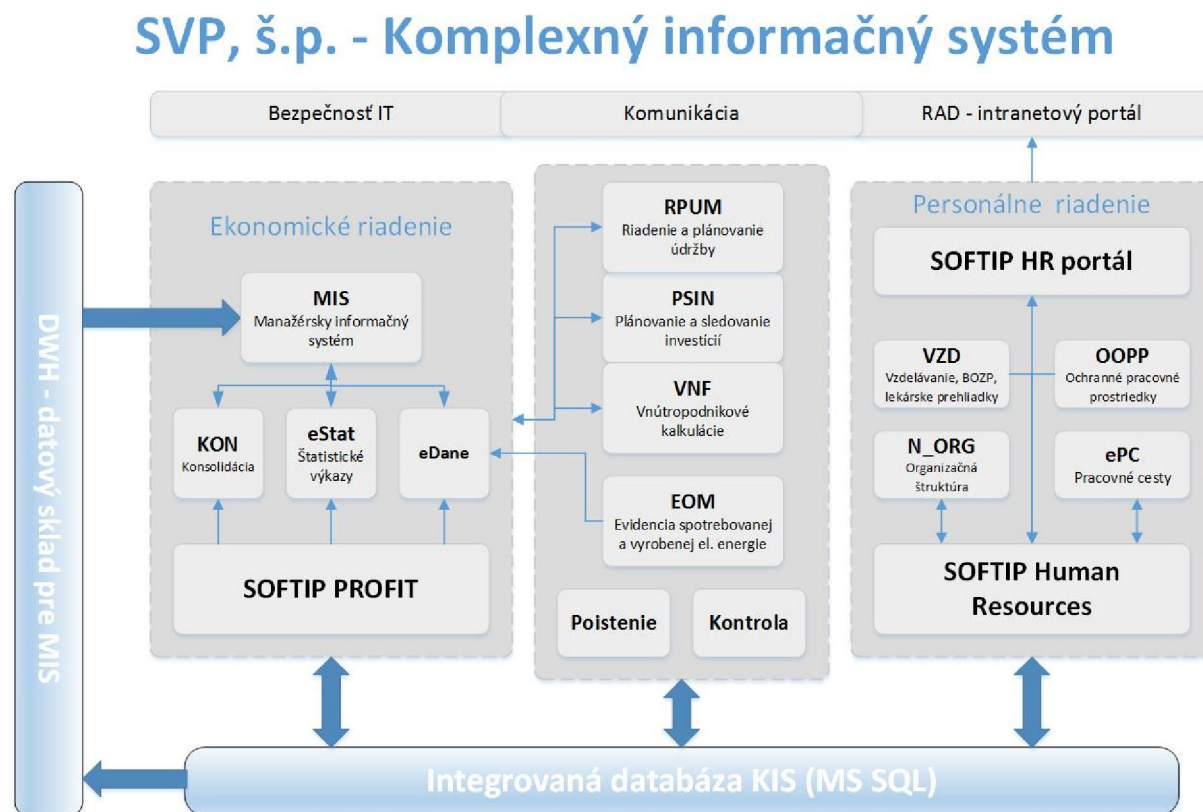
SVP, š. p. v súčasnosti využíva na zabezpečenie svojich činností dva hlavné informačné systémy: **KIS SVP**, ktorý je budovaný od roku 2000 na riadenie ekonomických, obchodných, personálnych procesov a **Technický informačný systém – TIS**, systém pre správu údajov o spravovaných vodných tokoch, nádržiach a ďalších vodohospodárskych objektoch a služieb s tým spojených, budovaný od roku 2002.

Rozvoj KIS SVP je realizovaný na základe schváleného dokumentu Koncepcia rozvoja IT v podmienkach SVP, š.p. a na základe relevantných prínosov z doterajšieho riadeného rozvoja IKT pričom je nevyhnutné kontinuálne pokračovať v jeho ďalšom budovaní.

#### 3.1 Business architektúra súčasného riešenia

KIS SVP bol budovaný ako procesne orientovaná aplikácia, ktorá umožňuje optimalizovať riadenie hlavných business procesov podniku.

Základom KIS SVP, š.p. je ERP systém SOFTIP PROFIT, ktorého funkcionality bola a je postupne rozširovaná v súlade s novými požiadavkami na riadenie podniku, ktoré prináša jeho rozvoj. Systém je integrovaný, využíva spoločnú databázu údajov a umožňuje pohľad na spracovávané údaje v potrebnej granulite z každého stupňa riadenia.



Základná ERP aplikácia, ako komplexný systém je využívaná v rozsahu plnej funkcionality pre ekonomické a finančné riadenie podniku, riadenie dopravy a skladov.

Aplikácia bola rozšírená o moduly:

- **KON** – Konsolidácia – umožňuje komfortné zostavenie súhrnnej účtovnej uzávierky (v zmysle novely Zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve) a vytvorenie reportu v požadovanej štruktúre a priamu elektronickú komunikáciu s jednotným účtovníctvom štátu (JÚŠ).
- **eStat** – Štatistické výkazy – modul zabezpečuje automatickú tvorbu požadovaných štatistických výkazov a vytvára potrebné podklady na určenie cien vody pre URSO.

- eDane – umožňuje spracovanie všetkých druhov daní na jednom mieste a vytváranie daňových priznaní a požadovaných výkazov v elektronickej forme. Prepojenie s modulom EOM na evidenciu vyrobenej a spotrebovanej elektrickej energie umožňuje automatické vytvorenie daňového priznania k spotrebnej dani.
- Poistenie – modul na evidovanie poistných zmlúv a likvidáciu poistných udalostí. Poistenie pozostáva z dvoch samostatných aplikácií:
  - mobilná aplikácia pre zaznamenanie hlásenie poistnej udalosti na mieste poistnej udalosti –z mobilného zariadenia užívateľ priamo na mieste odošle hlásenie, súčasťou hlásenia je fotodokumentácia, identifikácia miesta (súradnice) výskytu poistnej udalosti a mailová informácia povereným zamestnancom
  - office aplikácia pre evidovanie, realizáciu a sledovanie procesu vybavenia poistných udalostí. Z hlásenia sa generuje záznam o poistnej udalosti príp. sa zaeviduje poistná udalosť priamo a priradia sa k nej príslušné hlásenia. Pri evidovaní poistnej udalosti sa posielajú mailová informácia povereným zamestnancom OZ a užívateľ má možnosť generovať nahlášku sprostredkovateľovi. K poistnej udalosti je možné pripájať rôzne súvisiace dokumenty, sledovať dokladovania škody evidenciou dodávateľských faktúr za práce pri odstránení a minimalizácii rozsahu škody, sledovať plnenia od poisťovní.
- KAL – Kalkulácie – modul rieši tvorbu, podporu a zjednotenie procesov tvorby kalkulácií za jednotlivé zákazky a v rámci činností SVP, š.p. Vybrané údaje potrebné pre tvorbu Kalkulácií sú automaticky načítané z údajov modulu Účtovníctvo. Výsledkom procesu spracovania údajov je cena výkonu prepočítaná na kalkulačnú jednotku pre zadané Zákazky a vypočítané kalkulačné vzorce v požadovanej štruktúre
- VPF - Vnútropodniková fakturácia rieši podporu tvorby faktúr za vykonané výkony v rámci činností SVP, š.p. Modul zabezpečuje automatický zber podkladov na fakturáciu z primárnych systémov a generovanie faktúr v SOFTIP PROFIT.
- LDOP – systém na evidenciu výkonov a nákladov lodnej dopravy
- WEBDOP – systém na plánovanie a pridelovanie vozidiel a mechanizmov na základe požiadaviek oprávnených zamestnancov
- EOM – Evidencia odberných miest - umožňuje komplexný pohľad na skutkový stav odoberaných a poskytovaných druhov energií a s nimi spojených aktivít. Aplikácia tiež poskytne výstupy pre podporu prehľadov spotrieb a dodávok energií, spracovanie podkladov pre vyúčtovanie spotrebných daní z elektriny, spracovanie podkladov pre štatistické a iné nadradené organizácie.

Základom personálneho riadenia podniku je informačný systém SOFTIP Human Resources (SOFTIP HR), ktorý zabezpečuje spracovanie personalistiky a miezd. V súvislosti s potrebou zavedenia elektronických schvaľovacích procesov bol personálny systém rozšírený o modul N\_ORG, ktorý umožňuje spracovanie a údržbu organizačnej štruktúry podniku. Organizačná štruktúra je základom na riadenie schvaľovacích procesov.

Funkcionalita SOFTIP HR bola postupne rozšírená o moduly :

- OOPP – Osobné ochranné pracovné podmienky – zabezpečujú automatické generovanie nárokov na OOPP, elektronické schvaľovanie požiadaviek a vytvorenie a elektronické odoslanie objednávky.
- VZD – Vzdelávanie - modul automaticky generuje požiadavky na vzdelávacie aktivity a lekárske prehliadky, ktorých absolvovanie vyplýva z platnej legislatívy SR a zabezpečuje ich realizáciu.
- ePC – Pracovné cesty – komplexné elektronické spracovanie PC od zadania príkazu na pracovnú cestu cez jeho vyúčtovanie a účtovnú likvidáciu.

Všetky relevantné údaje z ekonomického a personálneho systému sa ukladajú do dátového skladu. Nad dátovým skladom je realizovaný robustný Manažérsky informačný systém, ktorý pre manažérov poskytuje potrebné ekonomické a finančné informácie. Reporty sú vytvárané v štruktúre požadovanej

manažmentom SVP, š.p. prípadne platnou legislatívou. Systém umožňuje vytváranie ľubovoľných kombinácií potrebných informácií v zvolených časových rezoch.

Jednou z hlavných činností SVP, š.p. je budovanie a údržba stavieb protipovodňovej ochrany. Modul PSIN riadi proces plánovania a sledovania investícií do protipovodňovej ochrany. Zabezpečuje tvorbu strednodobých plánov investícií, tvorbu ročného plánu investícií a sledovanie realizácie a čerpania zdrojov financovania investičných akcií. Na následné riadenie údržby objektov je určený modul RPUM. Moduly PSIN a RPUM sú doplnené modulom VPF – vnútro podnikové kalkulácie stavebnomontážnych činností a dopravy, ktorý zabezpečuje jednotnú kalkuláciu výkonov v celom podniku a následnú fakturáciu.

V rámci budovania KIS SVP bol implementovaný :

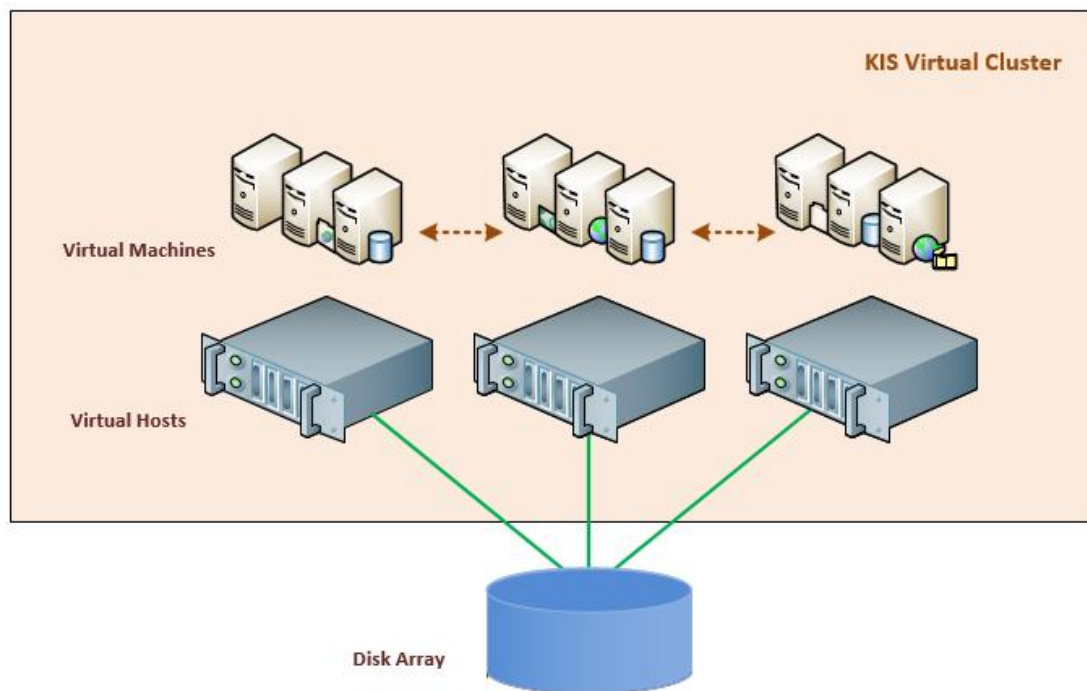
- intranetový portál spoločnosti ktorý zabezpečuje riadený prístup k dokumentom a distribúciu aktuálnych informácií pre zamestnancov podniku.
- LYNC - Komunikačná platforma na hlasovú komunikáciu a zasielanie správ.

V rámci budovania KIS SVP bola venovaná veľká pozornosť zabezpečeniu jeho bezpečnosti implementáciou produktov, ktoré eliminujú možné riziká znefunkčnenia informačného systému a úniku informácií. Bol implementovaný UTM SOPHOS - zariadenie pre zjednotenú správu bezpečnosti, ktoré v jednom bode siete plní niekoľko bezpečnostných funkcií – ide o funkcie antivíru, antispywaru, antispamu, sieťovej brány firewall, detekciu a prevenciu prienikov, filtrovanie obsahu, prevenciu úniku informácií, vzdialené smerovanie, preklad sieťových adres.

### 3.2 HW infraštruktúra

Systém KIS SVP je v SVP, š. p. prevádzkovaný na vlastných fyzických serveroch umiestnených v DC Tajov s použitím technológie Hyper-V.

Za účelom zabezpečenia vysokej dostupnosti serverov a služieb (virtual machines) bol implementovaný virtuálny klastor pozostávajúci z 3 samostatných serverov (virtual hosts) a spoločného úložiska (disk array). Nad týmto hardvérom boli implementované operačné systémy Windows Server 2012 R2, virtuálne prostredie Hyper-V 3.0 a Microsoft failover klastor. Spoločné úložisko je implementované ako Clustered Shared Storage pre Hyper-V.



Servery majú redundantné prvky na úrovni hardvéru (sieťové karty, zdroje, disky). Sieťové pripojenia sú teamované k dvom rôznym aktívnym sieťovým prvkom. Pole je konfigurované dvomi nezávislými kontrolermi s pripojením k serverom dvomi nezávislými cestami, disky v poli sú konfigurované vo fail-safe RAID6 konfigurácii s automatickými spare diskami.

Konfigurácia virtuálneho prostredia zaručuje aj pri výpadku ktoréhokoľvek redundantného prvku dostupnosť servera alebo služby. V prípade plánovaného výpadku (aktualizácia alebo upgrade servera, kontrollera, switchu) je server alebo služba vopred a bez výpadku presmerovaná na iný nod klastra. V prípade neplánovaného výpadku (hardvérová porucha) je server alebo služba reštartovaná na inom, funkčnom node klastra.



**Aktuálny zoznam serverov:**

<b>NEW</b>	Servers	servers
DCs	DCHUB05, DCHUB06, DCZA03, DCBA03, DCPN03, DCBB03, DCKE03, CA02, PRN01, RMS01, RMS02, DB08	12
MXs	MX03, MX04, MX05, EMX06, EMX07, WMX08, WA01	7
LYNCs	LYNC00, LYNC01, LYNC02, LYNC03	4
EIS	AP11, AP15, AP16, AP21, AP22, AP23, AP24, AP25, AP26, AP27, AP28, AP29, AP35, DB03, DB04	15
KIS	AP01, AP04, AP05, AP06, AP07, AP08, AP09, AP31, AP33, AP34, DB01, DB05, DB07, DB09	14
VRs	VRZA13, VRZA14, VRZA15, VRZA17, VRZA18, VRZA19	6
FWs	Sophos1, Sophos2	2
MGMTs	MGMT03, MGMT04, BS01, DB06	4
SHPs	AP33	0
		<b>64</b>

DCs – doménové radiče, Active Directory, autentikácia

MXs – Exchange servery, pošta

LYNCs – Lync servery, Skype for Business, instant messaging

EIS – Ekonomický informačný systém, Softip Profit

KIS – Komplexný informačný systém SVP, š.p. (KIS SVP)

VRs – Virtual host servery

FWs – Firewall servery

MGMT – management servery, monitoring, backup, configuration, service desk

SHPs – sharepoint server, Portal

Podľa funkcie :

DB- databázový server

CA – certifikačná autorita

RMS – rights management server, riadenie prístupov

PRN – print server, safeQ

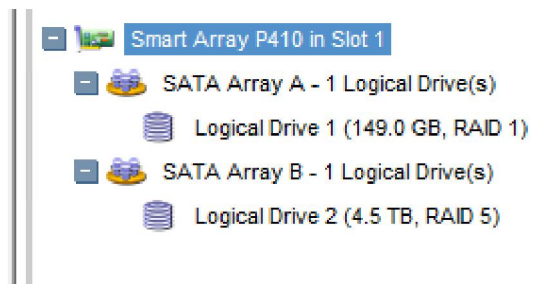
AP – aplikačný server

**Zálohovanie**

Pre účely zálohovania je v SVP, š.p. implementovaný System Center Data Protection Manager 2012 R2 (DPM). V sieťovej infraštruktúre je server pomenovaný ako BS01.in.svp.sk

DPM je inštalovaný na serveri Windows 2012 R2, kde sú súčasne prevádzkované služby KMS servera (VAMT) a FTP servera, ktorý je prístupný z internetu.

Zálohovanie je realizované prostredníctvom DPM Agentov. DPM agenti musia byť nainštalovaní na serveroch, z ktorých sa má zálohovať ich obsah. V prípade HyperV virtual cluste nodov, je to zálohovanie VHD virtuálnych serverov. Počas zálohovania sa vytvorí snapshot cez VSS providera a vykoná sa záloha. Na zálohovanie je využívané diskové pole s výslednou kapacitou 4,5TB.



Disk 0 (10TB)	Externý DAS [MSA02.in.svp.sk]	zálohovanie
Disk 1 (149GB)	Lokálne disky RAID1	Systém
Disk 2 (4,65TB)	Lokálne disky RAID5	zálohovanie

### 3.3 Aplikačná architektúra

Z hľadiska aplikačnej architektúry sú použité v KIS SVP nasledujúce technológie:

#### ERP jadro KIS SVP

Architektúra klient – server je použitá pre základné moduly ERP jadra KIS SVP (v tabuľke „Zoznam a rozsah KIS SVP, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora a údržba“ v Prílohe č.4 sú podfarbené modrou farbou). Aplikácia je nainštalovaná na terminálovom serveri a používatelia k nej prístupujú pomocou služieb terminálového servera.

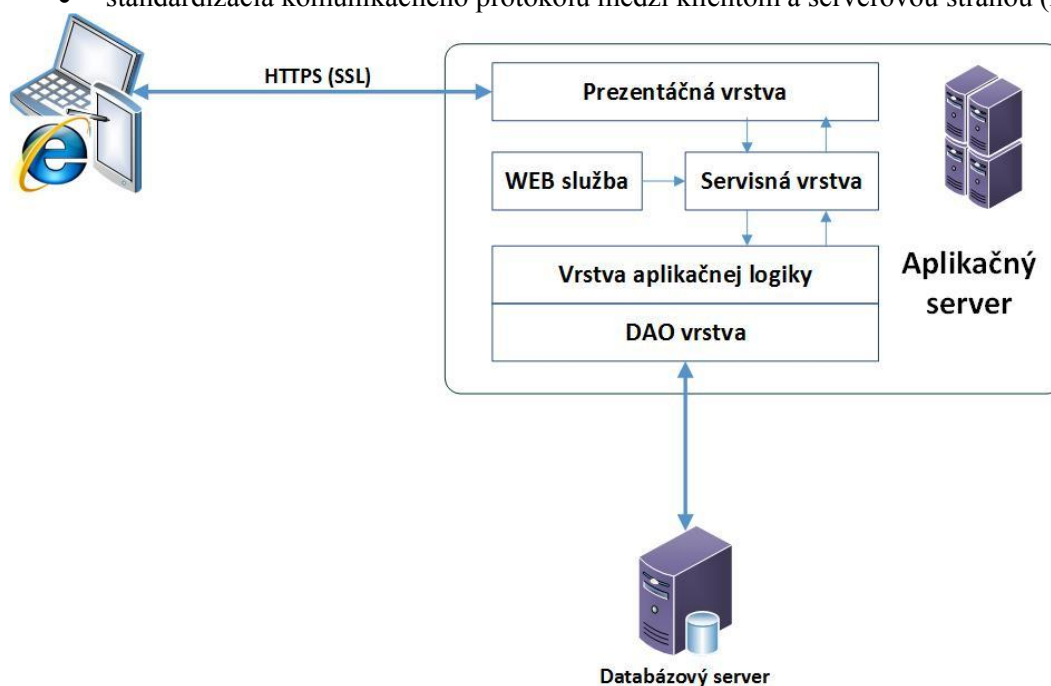
Prístup k dátam je zabezpečený prostredníctvom databázového servera MS SQL 2012.

Jadro SOFTIP PROFIT sa dnes vyvíja v programovacom jazyku Embarcadero® Delphi XE7.

#### WEB aplikácie v technológii ASP.NET

Web aplikácie (v tabuľke „Zoznam a rozsah KIS SVP, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora a údržba“ v Prílohe č.4 sú podfarbené zelenou farbou) sú vytvorené za použitia technológie Microsoft ASP.NET v spojení grafickými komponentami Telerik. Hlavnými črtami tejto technológie sú:

- možnosť tvorby klientsky oveľa bohatších aplikácií porovnateľných s tzv. hrubým klientom, pričom sa aj naďalej jedná o aplikáciu spúšťanú v prehliadači bez potreby inštalácie a správy verzií
- podstatné zníženie prenosu dát po sieti vzhľadom na využívanie javascriptových knižníc a parciálnych dotazov
- jednoduchá správa a údržba aplikácie
- štandardizácia komunikačného protokolu medzi klientom a serverovou stranou (HTTPS)



#### Aplikačný server

Aplikačná logika pre uvedené moduly je nainštalovaná na aplikačnom serveri. Sú to webové aplikácie, ktoré sú prevádzkované na IIS.

#### Databázový server

Perzistentnú vrstvu realizuje relačný databázový systém MS SQL 2012 SP1.

#### Klient

Klientska vrstva, ktorá je prevádzkovaná na koncovej pracovnej stanici užívateľa, zabezpečuje interakciu užívateľa so systémom. Klientom je webový prehliadač Microsoft Internet Explorer verzia 11. Aplikácia je optimalizovaná na rozlíšenie 1280 x 1024 pixelov.

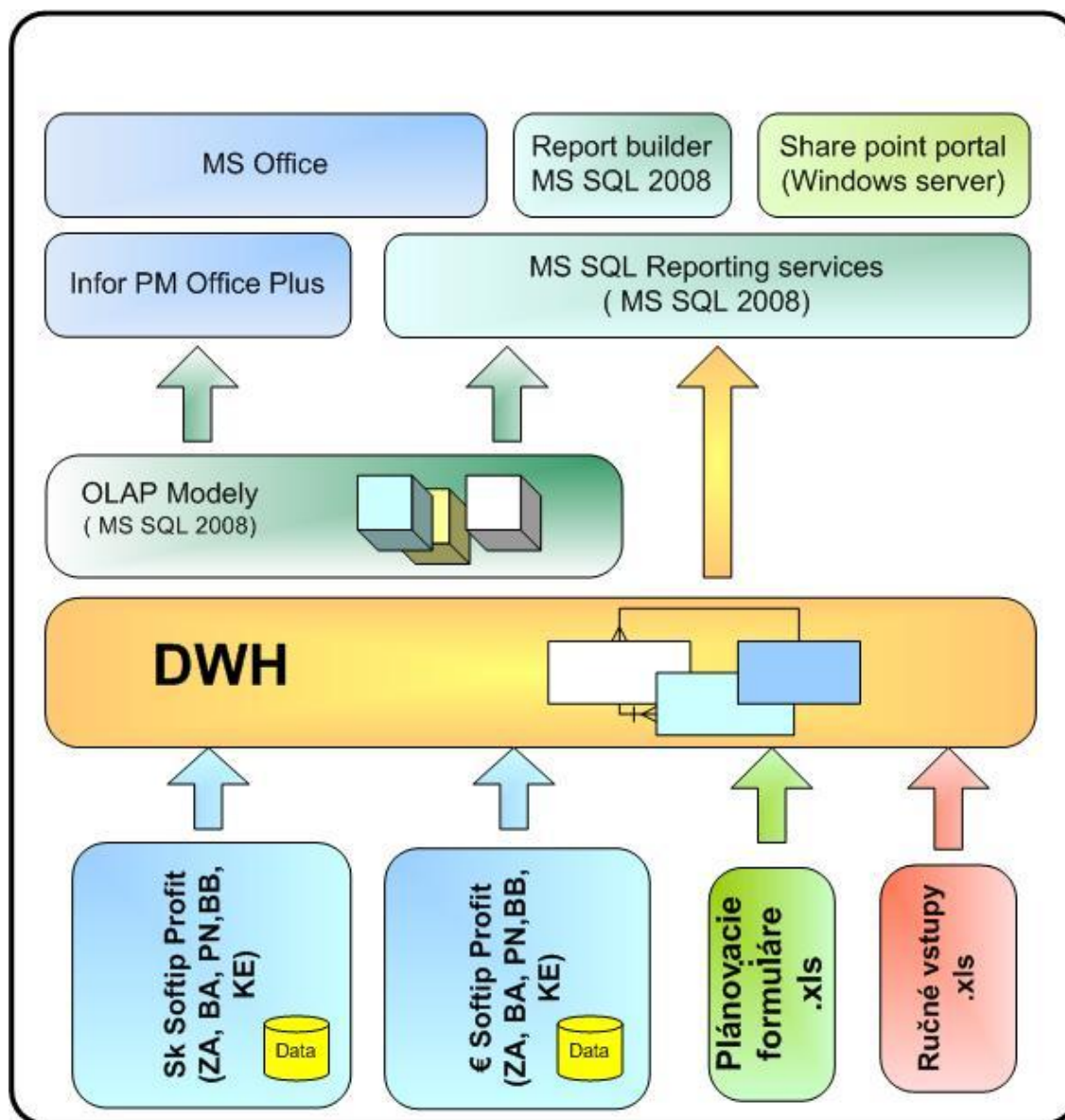
#### WEB aplikácie v technológii Silverlight

Web aplikácie – PSIN a RPUM (v tabuľke „Zoznam a rozsah KIS SVP, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora a údržba“ v Prílohe č.4“ sú podfarbené žltou farbou) sú vytvorené za použitia technológie Microsoft Silverlight v spojení grafickými komponentami Telerik.

#### Manažérsky informačný systém

Manažérsky informačný systém (MIS) pre SVP, š.p. je vytvorený ako nadstavbový systém nad produkčnými systémami KIS SVP všetkých OZ a PR. Na samostatnom vyhradenom serveri umiestnenom v IT infraštruktúre SVP, š.p. je vybudovaný centrálny dátový sklad (DWH), do ktorého sú plne automaticky zhrávané údaje z databáz KIS SVP - OZ a PR. Do centrálného dátového skladu sú zároveň zhrávané aj plány. Pre plány sa používajú dva zdroje údajov a to:

- finančné plány do MISu sú preberané z modulu UCT
- z plánovacích formulárov v súboroch .xls používaných v súčasnosti sú preberané len nefinančné plány



K údajom v dátovom sklade užívateľa prístupujú prostredníctvom dvoch typov klientov:

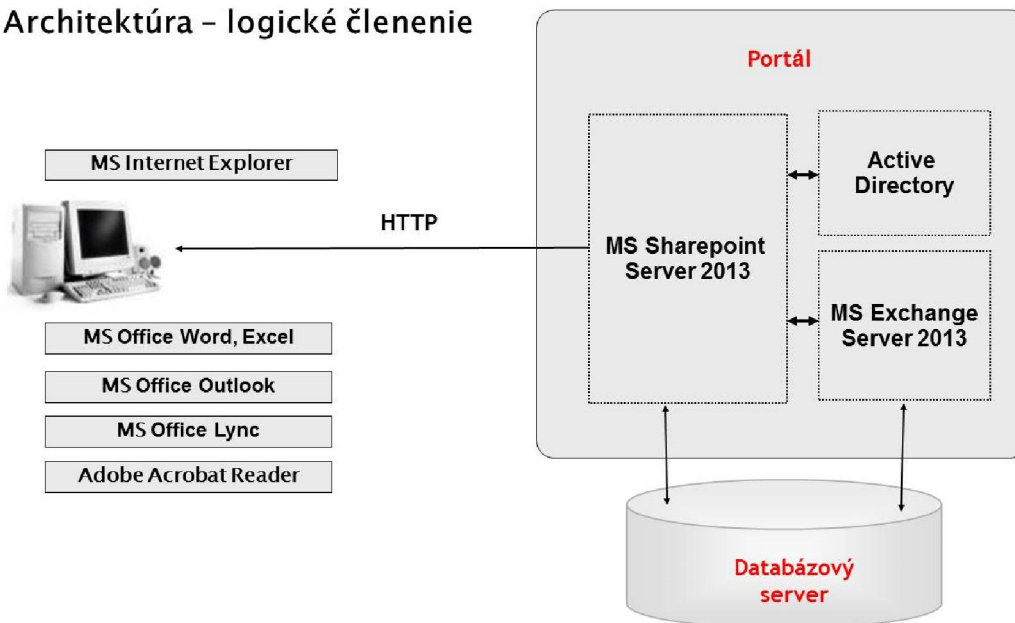
- **Infor PM Office Plus** - je klientskym nástrojom pre Microsoft® Analysis Services a ideálnym prostredím pre reporting a analýzy. Je určený pre finančných kontrolerov, finančných analytikov a ďalších špecialistov. Prostredníctvom tohto klienta môžu sami užívatelia vytvárať užívateľské reporty bez potreby znalosti programovania.
- **MS Reporting Services** - je systém určený pre užívateľov (konzumentov), ktorí si prostredníctvom internetového prehliadača zobrazujú vytvorené reporty.

### **Intranetový Portál SVP, š.p.**

Intranetový portál je realizovaný ako viacvrstvová aplikácia pozostávajúca z nasledovných častí:

- Klientska vrstva
- Vrstva aplikačnej logiky (Portál)
- Perzistentná vrstva (Databázový server)

### **Architektúra – logické členenie**



**Klientska vrstva** je prevádzkovaná na koncovej pracovnej stanici užívateľa a zabezpečuje interakciu užívateľa so systémom. Klientom je webový prehliadač Microsoft Internet Explorer verzia 8 a vyššia. Na pracovnej stanici užívateľa môžu byť inštalované aj iné aplikácie, ktoré sú priamo (MS Office produkty), alebo nepriamo (Adobe Acrobat Reader) integrované s portálovým riešením.

**Vrstva aplikačnej logiky** je reprezentovaná samotným portálom bežiacim v prostredí MS Sharepoint servera 2013 a zabezpečuje tvorbu užívateľského rozhrania, vykonávanie aplikačnej a obchodnej logiky, interakciu s externými systémami (Active Directory, MS Exchange, Registratúra a ostatné aplikácie v rámci KIS SVP) a prístup k úložisku údajov.

**Perzistentná vrstva** je reprezentovaná relačnou databázou MS SQL server 2012 a slúži na uchovanie obchodných údajov a dokumentov. V rámci perzistentnej vrstvy sú uchované aj jednotlivé stránky intranetového portálu.

### 3.4 Sieťová infraštruktúra

Infraštruktúra podniku SVP, š.p. je plne centralizovaná, infraštruktúrne a aplikačné služby sú poskytované centrálne z vysokodostupného infraštruktúrneho uzla datacentra. Dizajn infraštruktúry je postavený na technológii hub & spoke, kde hub je centrálné datacentrum a všetky odštepne aj územné závody sú k nemu pripojené nezávisle ako spoke, vrátane podnikového riaditeľstva. V datacentre nie sú umiestnení žiadni používatelia, je plne nezávislé od samotných fyzických lokalít podniku.

Komunikácia celého podniku s okolitým svetom, Internetom, klientami a partnermi je centralizovaná, smerovaná WAN sieťou do datacentra a až odtiaľ centrálné do Internetu. Je to taktiež jediný bod, odkiaľ sú prístupné služby a aplikácie podniku z externého prostredia Internetu.

Medzi základné služby, ktoré sú zabezpečované komunikáciou s Internetom patria:

- Webové služby
- E-mailová komunikácia
- Lyncová komunikácia, IP telefónia, meetingy, chat
- VPN prístupy používateľov a partnerov do infraštruktúry
- Prístupy správcov a partnerov k vybraným serverom infraštruktúry z Internetu
- Poskytovanie FTP pre používateľov a partnerov
- Prístupy používateľov k aplikáciám z Internetu
- Prístupy používateľov mimo WAN siete k službám a aplikáciám

Takto centralizovaný prístup umožňuje:

- Jednotné nasadzovanie aplikácií a služieb
- Flexibilné využívanie hardvéru a softvéru
- Centrálne kontrolu Internetovej komunikácie
- Škálovateľnosť priepustnosti dátových liniek
- Centrálne kontrolu a navyšovanie bezpečnosti infraštruktúry
- Centrálne navyšovanie a modularitu dostupnosti

Keďže je to ale jediný bod prístupu, zároveň kladie osobitné požiadavky najmä na:

- Spoľahlivosť prístupov
- Výkon a odozvu služieb
- Dostupnosť datacentra a Internetu
- Zabezpečenie datacentra a infraštruktúry pred útokmi
- Možnosti správy, monitoringu a zabezpečenia

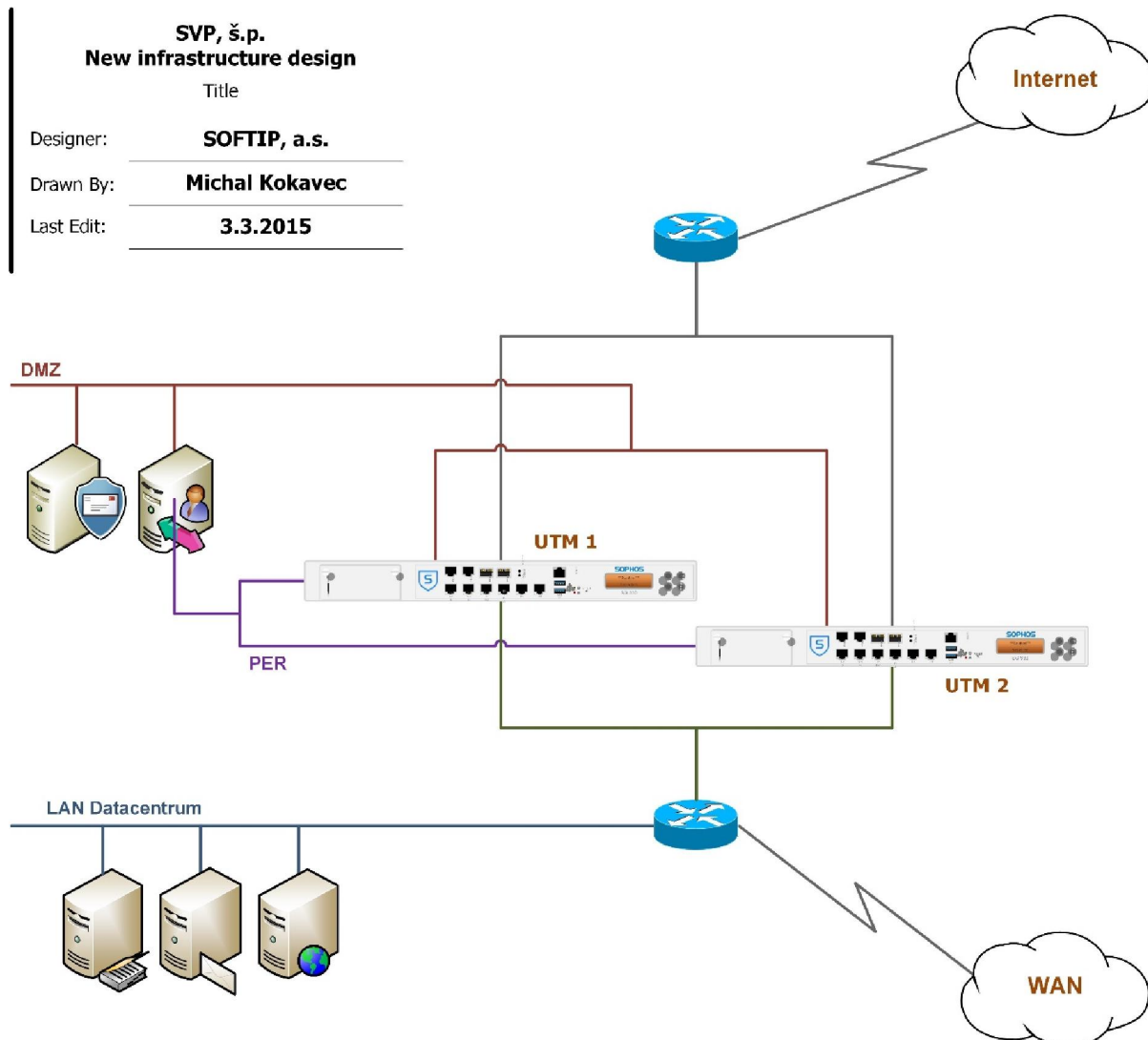
**SVP, š.p.**  
**New infrastructure design**

Title

Designer: **SOFTIP, a.s.**

Drawn By: **Michal Kokavec**

Last Edit: **3.3.2015**



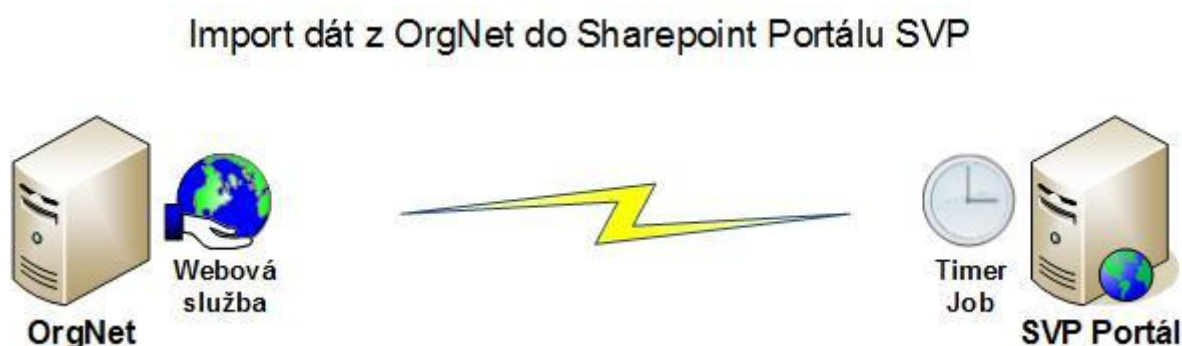
### 3.5 Integrácie

Všetky moduly KIS SVP využívajú integrovanú databázu Microsoft SQL prezentovanú jednotným dátovým modelom, ktorá zabezpečuje unikátne uloženie informácií. Na základe sofistikovaného systému prístupových práv k databázovým objektom sú zdieľané všetky potrebné dáta.

Na komunikáciu so systémami tretích strán sa používa výmena údajov buď pomocou web services (KIS SVP – TIS, modul Kontrola-eSpis, ActiveProcurement - IS pre verejné obstarávanie) alebo textových súborov – dochádzkový systém iCard – modul PAM.

#### **Integračné väzby Sharepoint portálu – väzba na N\_ORG**

Organizačná štruktúra spolu s pracovnými miestami bude sprístupnená z modul N\_ORG (OrgNet) prostredníctvom webovej služby (ORGNET\_service.asmx), ktorá zabezpečí, aby sa preniesla organizačná štruktúra zo všetkých odštepných závodov naraz, tak ako je to názorne zobrazené na obrázku.



Konfigurácia:

Server	AP05
Url adresa webovej služby	<a href="http://ap05/WB_ORGNET/ORGNET_service.asmx">http://ap05/WB_ORGNET/ORGNET_service.asmx</a>

#### **Integračné väzby Sharepoint portálu – väzba Active Directory**

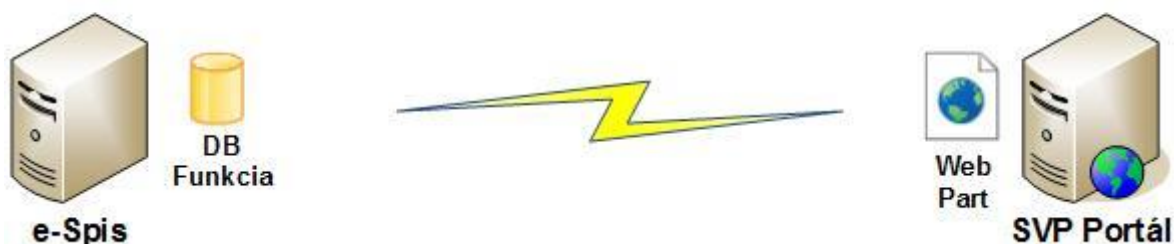
Natívnou vlastnosťou Sharepoint 2013 je aktualizácia užívateľských profilov s údajmi v Active Directory, ktorá je spúšťaná automaticky každú noc. To znamená, že pri nástupe nového zamestnanca a založení jeho konta v Active Directory bude nasledujúci deň vytvorený na portály pre tohto užívateľa užívateľský profil so základnými informáciami o užívateľovi. Od tejto chvíle môže zamestnanec pristupovať na portál a využívať jeho služby. Konfigurácia synchronizácie (ktoré údaje z Active Directory budú predmetom synchronizácie) je nastavená a spravovaná prostredníctvom centrálnej administrácie, ktorá je súčasťou produktu Sharepoint 2013.

#### **Integračné väzby Sharepoint portálu – väzba Registratúra**

Informácie o počte dokumentov priradených na spracovanie v registratúrnom systéme pre práve prihláseného užívateľa sa získavajú priamym volaním databázovej funkcie z registratúrneho systému.



## Napočítanie počtu dokumentov v registratúre



Konfigurácia:

Connection	Data Source=DBZA\ESPIS;Initial Catalog=sps;Persist Security Info=True;User ID=spsreader;Password=*****
------------	--

### Integračné väzby Sharepoint portálu – väzba CRZ

Export údajov na CRZ je realizovaný prostredníctvom výmeny XML dokumentov. Samotné CRZ nemá priame rozhranie na príjem týchto XML dokumentov, ale má vytvoreného robota, ktorý kontroluje zadanú lokalitu a z nej importuje zmluvy do svojho systému. Konkrétnu url adresu lokality je možné nastaviť v konfigurácii CRZ (prístup musí byť cez http, alebo https protokol bez autorizácie).

Na strane SVP, š.p. budú vytvorené XML zmluvy ukladané na verejnú časť portálu do samostatnej knižnice určenej pre export na CRZ.

## Export zmlúv na CRZ z Portálu SVP



### 3.6 Bezpečnosť

KIS SVP je informačným systémom, ktorý pri svojej činnosti spracováva osobné údaje, a preto musí plniť legislatívne požiadavky dané zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Výnosom Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov.

Na autentifikáciu používateľov KIS SVP sa používajú adresárové služby LDAP (Active Directory) implementované v operačnom systéme Microsoft Windows. Služba Active Directory ponúka prostriedky pre správu identít a vzťahov v rámci siete organizácie a slúži na identifikáciu používateľov pre aplikačné programové vybavenie organizácie.

Modul ADM SOFTIP PROFIT umožňuje nastavovať prístupové práva a rozsah dostupnej funkcionality pre používateľov pre všetky nasadené moduly jednotným spôsobom. Modul ADM je nástrojom pre správu systému KIS SVP, využíva sa na riadenie prístupových práv. Z hľadiska informačnej bezpečnosti modul ADM zabezpečuje :

- jednotnú autentifikáciu používateľov,
- dostupnosť - jednoduché nastavovanie prístupu používateľov až na úroveň jednotlivých funkcionalít – modulov, menu programov, tlačidiel...
- nastavovanie prístupov k vybranému okruhu informácií, zachovanie dôvernosti prístupu k informáciám

### 3.7 Požiadavky na prevádzku, údržbu a podporu riešenia

Požiadavky uvedené v tejto kapitole sú formalizované v Zmluve o poskytovaní servisných služieb (SLA – Service Level Agreement)- v Prílohe č. 2 SLA.

Poskytovateľ bude zabezpečovať starostlivosť o KIS SVP po dobu **48** mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) tak, aby všetky systémy a aplikácie fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné.

Pre potreby zabezpečenia činnosti podpory a prevádzky Poskytovateľ zabezpečí služby Centra podpory zákazníka. Centrum podpory zákazníka prijíma žiadosti od užívateľov, je prostriedkom na hlásenie incidentov a zadávanie požiadaviek na činnosti poskytované Poskytovateľom.

### 3.8 Požiadavky na rozvoj riešenia

Požiadavky uvedené v tejto kapitole budú formalizované v Zmluve o poskytovaní servisných služieb (SLA – Service Level Agreement).

Počas obdobia prevádzkovania aplikácie KIS SVP sa očakáva viacero zmien, ktoré si vynúti ďalšie úpravy aplikácie. Očakávajú sa najmä:

- zmeny slovenských zákonov a európskej legislatívy súvisiace s predmetnou agendou KIS SVP,
- zmeny biznis procesov a pracovných postupov v rámci organizácie Obstarávateľa s cieľom minimalizovať manuálne pracovné postupy a zaviesť ešte vyššiu mieru elektronickej komunikácie,
- zmeny iných systémov, s ktorými sa bude aplikácia KIS SVP integrovať a ktorých rozhrania sa budú meniť alebo rozvíjať,
- optimalizácia elektronickej komunikácie medzi organizáciou Obstarávateľa s ostatnými subjektami.

Príloha č. 6

**Zoznam subdodávateľov**

<b>Obchodné meno a sídlo subdodávateľa</b>	<b>IČO</b>	<b>% podiel na zákazke</b>	<b>Osoba oprávnená konať za subdodávateľa</b> (meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)
TEPMEST a.s. Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, Slovenská republika	31326650	Menej ako 1%	Ing. Roman Kriško

Podpis:

Ing. Dušan Guldán, predseda predstavenstva, SOFTIP, a.s.  
(osoba alebo osoby s právom podpisovať v mene Poskytovateľa)

Dátum: