

Rámcová dohoda č.....
uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
(ďalej len „rámcová dohoda“)

Čl. I.
Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:	Železnice Slovenskej republiky
Sídlo:	Klemensova 8, 813 61 Bratislava
Právna forma:	Iná právnická osoba
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka číslo: 312/B
Štatutárny orgán:	Ing. Miloslav Havrila, generálny riaditeľ
IČO:	31 364 501
DIČ:	2020480121
IČ DPH:	SK2020480121
Bankové spojenie:	VÚB, a.s.
SWIFT/BIC:	SUBASKBX
IBAN:	SK11 0200 0000 3500 0470 0012
Adresa pre doručovanie písomností:	Železničné telekomunikácie, Kováčska 3, Bratislava, 832 06
Emailová adresa:	ZT@zsr.sk

(ďalej len „objednávateľ“)

1.2 Poskytovateľ:
Sídlo:
Právna forma:
Registrácia:
Štatutárny orgán:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
SWIFT/BIC:
IBAN:
Adresa pre doručovanie
písomností:
Emailová adresa:

(ďalej len „poskytovateľ“)

(ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

ČI. II

Predmet rámcovej dohody

- 2.1. Zmluvné strany uzatvárajú rámcovú dohodu ako výsledok verejného obstarávania, uskutočneného postupom verejná súťaž v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky s názvom „**Softvérová podpora a predplatné koncových staníc a serverov v prostredí Microsoft**“. Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo zverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. zo dňa pod značkou a v Úradnom vestníku Európskej únie dňa pod značkou č.
- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pre objednávateľa zabezpečiť počas trvania rámcovej dohody:
 - 2.2.1 licenčné krytie a online služby pre súčasne vlastnené a používané licencie (ďalej ako „licencie“)
 - 2.2.2 podporu služieb Microsoft riešení v prostredí objednávateľa
 - 2.2.3 paušálne podporné služby
(ďalej samostatne aj ako „služba“, spolu ako „služby“)
- 2.3. Bližšia špecifikácia služieb definovaných v bode 2.2. je uvedená v Prílohe č. 1 - *Špecifikácia predmetu rámcovej dohody* (ďalej len „Príloha č. 1“), ktorá je neoddeliteľnou súčasťou rámcovej dohody.
- 2.4. Konkrétna špecifikácia druhu služieb a iné podmienky ich poskytnutia budú uvedené v objednávkach vystavených na základe rámcovej dohody (ďalej len „objednávky“).
- 2.5. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby v zmysle tohto článku zaplatiť riadne a včas dohodnutú cenu podľa ČI. IV.

ČI. III

Miesto plnenia predmetu rámcovej dohody

- 3.1. Poskytovateľ je povinný dodať licencie uvedené v Prílohe č. 1 bod 1. na adresu objednávateľa: Železnice Slovenskej republiky, Železničné telekomunikácie, Kováčska 3, 832 06 Bratislava.
- 3.2. Licencie na mieste plnenia prevezme poverený zamestnanec objednávateľa: balogh.attila@zsr.sk

ČI. IV

Doba platnosti rámcovej dohody a cena

- 4.1. Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu **určitú, a to do vyčerpania maximálneho finančného limitu podľa bodu 4.2, najneskôr však do 36 mesiacov odo dňa účinnosti rámcovej dohody**. Zmluvné strany sú oprávnené dobu rámcovej dohody predĺžiť z dôvodu nevyčerpania maximálneho finančného objemu podľa bodu 4.2 prostredníctvom písomného dodatku, a to o 12 mesiacov, aj opakovane. Návrh na uzatvorenie dodatku vypracuje objednávateľ a predloží ho poskytovateľovi aspoň jeden mesiac pred uplynutím účinnosti rámcovej dohody.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ceny objednaných služieb podľa rámcovej dohody nepresiahnu maximálny finančný limit **vo výške 5 337 282,00,- EUR bez DPH** (slovom: päť miliónov tristotridsaťsedemtisíc dvesto osemdesiatdva EUR bez DPH).
- 4.3. Maximálny finančný limit podľa bodu 4.2 nemusí byť počas trvania rámcovej dohody objednávateľom úplne vyčerpaný. Poskytovateľ sa zaväzuje, že voči objednávateľovi nebude uplatňovať žiadne sankcie z dôvodu nevyčerpania dohodnutého maximálneho finančného limitu podľa tohto článku rámcovej dohody.
- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli na jednotkových cenách za jednotlivé služby v zmysle Prílohy č. 2 - *Zoznam ocenených položiek* (ďalej len „Príloha č. 2“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť rámcovej dohody. Objednávateľ uhradí poskytovateľovi cenu za služby podpory v zmysle bodu 2.2.2 v takom rozsahu, v akom mu boli skutočne poskytnuté.

ČI. V

Platobné podmienky

- 5.1 Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi na žiadnu časť predmetu rámcovej dohody preddavok alebo zálohovú platbu.
- 5.2 Cenu za licencie dodané v zmysle bodu 2.2.1. rámcovej dohody zaplatí objednávateľ v 3 splátkach, na základe objednávky a následne vystavených faktúr, ktoré poskytovateľ vystaví nasledovne:
 - 5.2.1. faktúru vo výške ročnej splátky definovanej v Prílohe č.1 rámcovej dohody za dodané licencie za prvý rok vystaví poskytovateľ do 5 kalendárnych dní od doručenia objednávky od objednávateľa,
 - 5.2.2. faktúru vo výške ročnej splátky definovanej v Prílohe č.1 rámcovej dohody za dodané licencie za druhý rok vystaví poskytovateľ najskôr 12 mesiacov od vystavenia faktúry podľa bodu 5.2.1.
 - 5.2.3. faktúru vo výške ročnej splátky definovanej v Prílohe č.1 rámcovej dohody za dodané licencie za tretí rok vystaví poskytovateľ najskôr 24 mesiacov od vystavenia faktúry podľa bodu 5.2.1.Súčasťou každej faktúry bude objednávatelom podpísaný súpis vykonaných prác, ktorý predkladá poskytovateľ.
- 5.3 Objednávateľ je povinný uhradiť cenu za služby podpory v zmysle bodu 2.2.2. skutočne poskytnuté, a to na základe jemu doručených faktúr, ktorej súčasťou bude objednávatelom podpísaný súpis vykonaných prác, ktorý predkladá poskytovateľ.
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávatelovi faktúru za poskytnuté služby v zmysle bodu 2.2.3. raz mesačne počas trvania rámcovej dohody, najskôr v deň ich akceptovania objednávatelom formou podpísaného súpisu vykonaných prác, ktorý predkladá poskytovateľ.
- 5.5 Úhrada faktúr bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom na účet poskytovateľa uvedený v bode 1.2. Faktúru v slovenskom jazyku s príslušnými dokladmi je poskytovateľ povinný doručiť na fakturačnú adresu uvedenú v objednávke. Akákoľvek zmena účtu sa považuje za zmenu rámcovej dohody, ktorú je možné vykonať len na základe dodatku uzatvoreného v súlade s rámcovou dohodou.
- 5.6 Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň. V prípade faktúry zaslanej elektronickou formou sa za deň doručenia považuje deň prijatia elektronickej faktúry na e-mailovej adrese e-faktura.dodavatel@zsr.sk.
- 5.7 Lehota splatnosti faktúry za poskytnutú službu je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávatelovi.
- 5.8 Poskytovateľom predložená faktúra na úhradu musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 5.9 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne a/alebo neúplné údaje, alebo nebude obsahovať povinné prílohy v zmysle bodu 5.10, objednávateľ je oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť poskytovateľovi. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú faktúru s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
- 5.10 Povinnou prílohou každej faktúry je objednávatelom podpísaný a tým odsúhlasený súpis vykonaných prác podľa vzoru uvedeného v Prílohe č.4 - Súpis vykonaných služieb – vzor.
- 5.11 Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu.
- 5.12 Na základe súhlasu objednávatela s elektronickým zasielaním faktúr, podmienky získania ktorého sú uvedené na webovom sídle www.zsr.sk, poskytovateľ zašle riadne vystavenú faktúru v elektronickej podobe na emailovú adresu e-faktura.dodavatel@zsr.sk.
- 5.13 Poskytovateľ ku dňu podpisu rámcovej dohody predložil objednávatelovi vyhlásenie o tom, či je

závislou osobou voči objednávateľovi v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov. Každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči objednávateľovi v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov je poskytovateľ povinný objednávateľovi písomne oznámiť, a to do 5 dní odo dňa vzniku zmeny.

- 5.14 Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranným úkonom započítať akúkoľvek svoju pohľadávku vyplývajúcu z rámcovej dohody proti pohľadávke objednávateľa.
- 5.15 Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči objednávateľovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu objednávateľa.

ČI. VI.

Práva a povinnosti

- 6.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený plniť predmet rámcovej dohody v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.2. Licencie uvedené v prílohe č. 1 bod 1 dodá poskytovateľ v zmysle objednávky a z rozsahu podľa prílohy č. 1 objednávateľovi bezodkladne po doručení oznámenia o nadobudnutí účinnosti rámcovej dohody a vystavení objednávky objednávateľom. Objednávateľ sa zaväzuje o účinnosti rámcovej dohody poskytovateľa bezodkladne písomne informovať prostredníctvom e-mailu na adresu uvedenú v bode 1.2.
- 6.3. Dodaním jednotlivých licencií poskytovateľom a potvrdením o prevzatí objednávateľom v zmysle bodu 6.2 vzniká objednávateľovi právo na užívanie týchto licencií.
- 6.4. Poskytovateľ je povinný služby podpory v zmysle bodu 2.2.2. a 2.2.3 vykonávať prostredníctvom minimálne štyroch špecialistov, pomocou ktorých poskytovateľ preukázal splnenie podmienok účasti týkajúcich sa technickej a odbornej spôsobilosti (ďalej len „špecialista“), t. j. špecialistami, ktorí súhrnne alebo jednotlivito disponujú certifikátmi platnými počas celej doby trvania rámcovej dohody, na základe ktorých poskytovateľ nadobudol kompetencie v nasledujúcich bodoch:
 - 6.4.1 Pre oblasť služieb administrácie a nastavení systémov Windows desktop, Office a Skype/Teams, ktorý musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky odbornej kvalifikácie: platný certifikát odbornej spôsobilosti úrovne Microsoft Certified Solution Associate (MCSA) Windows 10, alebo ekvivalentný doklad;
 - 6.4.2 Pre oblasť služieb optimalizácie infraštruktúry a siete prostredníctvom systémov Windows Server, System Center, Exchange Server, ktorý musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky odbornej kvalifikácie: Microsoft Certified Solution Expert (MCSE) Productivity Solutions Expert, alebo ekvivalentný doklad;
 - 6.4.3 Pre oblasť služieb administrácie a nastavení systémov SharePoint Server a SQL server, ktorý musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky odbornej kvalifikácie: Microsoft Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics, alebo ekvivalentný doklad;
 - 6.4.4 Pre oblasť služieb licenčného poradenstva pri nákupe softvéru a prehľadnú správu nakúpeného a používaného softvéru, ktorý musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky odbornej kvalifikácie: platný certifikát odbornej spôsobilosti úrovne Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) Designing and Providing Microsoft Volume Licensing Solutions to Large Organizations, alebo ekvivalentný doklad;
 - 6.4.5 Pre oblasť projektového manažmentu, ktorý musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky odbornej kvalifikácie: Certifikát PRINCE2 foundation 6th edition, alebo Certifikát PRINCE2 foundation 5th edition alebo ekvivalentný doklad.
- 6.5. Ak nastane okolnosť, pre ktorú poskytovateľ nemôže ďalej poskytovať všetky služby podpory v zmysle bodu 2.2.3 prostredníctvom špecialistov podľa bodu 6.4, poskytovateľ je povinný písomne

do dvoch dní odo dňa zistenia okolností podľa prvej vety objednávateľovi oznámiť nového špecialistu vrátane predloženia príslušného certifikátu podľa predchádzajúceho bodu (certifikátu/certifikátov, ktorým/ktorými disponoval nahrádzaný špecialista), ktorým poskytovateľ preukáže jeho odbornú kvalifikáciu.

- 6.6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby licencie v zmysle Prílohy č. 1 bod 1. boli objednávateľovi poskytované v rozsahu a kvalite dohodnutej rámcovou dohodou a to najmä z hľadiska ich úplnosti, prevádzkovej spôsobilosti a spoľahlivosti.
- 6.7. Pri preverovaní kvality licencií, pri uplatňovaní reklamácie, pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti dodávateľa za vadné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 až § 441 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 6.8. Poskytnuté plnenia počas trvania zmluvného vzťahu, ktoré priamo súvisia s prevádzkou sietí a informačných systémov podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov musí spĺňať bezpečnostné opatrenia a poskytovateľ je povinný plniť notifikačné povinnosti podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 6.9. Poskytovateľ je povinný v deň uzatvorenia rámcovej dohody predložiť objednávateľovi zoznam špecialistov, ktorí budú za poskytovateľa plniť služby podpory v zmysle bodu 2.2.3, s uvedením ich mena, priezviska, funkcie, a kontaktných údajov (email, mobil).
- 6.10. Pre ochranu obchodného tajomstva platí § 10 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) a § 17 a nasl. Obchodný zákonník.
- 6.11. Zmluvné strany sú povinné so všetkými informáciami, ktoré nie sú verejne ani všeobecne dostupné, zaobchádzať ako s dôvernými informáciami.

ČI. VII

Zodpovednosť za škodu

- 7.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že predmetom plnenia podľa rámcovej dohody neporušuje autorské práva iných osôb a ani nezasahuje do iných chránených práv a oprávnených záujmov iných osôb a je oprávnený s autorskými právami, ktoré sú predmetom rámcovej dohody nakladať v rozsahu dohodnutom v rámcovej dohode. Pre prípad porušenia autorských práv poskytovateľom, je poskytovateľ povinný v prípade, ak tretia osoba uplatní nároky z neoprávneného použitia licencie alebo iné nároky, bezodkladne obstaráť na svoje náklady od takejto tretej osoby súhlas na používanie alebo postúpenie práv na používanie licencie a to v rozsahu a pre spôsob používania vyplývajúci z rámcovej dohody a nahradiť škodu v celom rozsahu, leťora vznikne odberateľovi a iným osobám v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 7.2 Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s rámcovou dohodou ktoroukoľvek zmluvnou stranou sa spravuje ustanoveniami § 373 a nasl.. Obchodného zákonníka ďalšími príslušnými právnymi predpismi o náhrade škody.
- 7.3 Ak vznikne objednávateľovi škoda na veciach, právach alebo iných majetkových hodnotách v dôsledku porušenia povinností uvedených v rámcovej dohode zo strany poskytovateľa, je poskytovateľ za tieto škody zodpovedný a je povinný objednávateľovi uhradiť tieto vzniknuté škody. Škoda sa nahrádza v peniazoch a v plnej výške.
- 7.4 Ak škodu spôsobila tretia osoba, ktorej poskytovateľ zveril plnenie svojej povinnosti, za škodu zodpovedá poskytovateľ.
- 7.5 Ak vznikne škoda spôsobená neoprávneným vstupom poskytovateľa na pozemky tretích osôb, alebo ich poškodením spôsobeným poskytovateľom pri plnení požadovanej služby, alebo ak dôjde k poškodeniu majetku tretích osôb poskytovateľom v súvislosti s plnením požadovanej služby, za škodu zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu.

Čl. VIII.

Povinnosti poskytovateľa v súvislosti s priamymi subdodávateľmi

- 8.1 Pre účely tohto článku sa pod pojmom subdodávateľ rozumie subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní.
- 8.2 Časť predmetu rámcovej dohody (okrem iného to znamená, že nesmie ísť o celý rozsah, v akom bolo plnenie predmetu rámcovej dohody zverené subdodávateľovi), ktorou dodaním poveril poskytovateľ na základe zmluvného vzťahu subdodávateľa, môže byť zverená subdodávateľom tretej osobe. Táto skutočnosť však nezbavuje poskytovateľa zodpovednosti za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania všetkých osôb, ktoré sa podieľajú na plnení rámcovej dohody ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného poskytovateľa.
- 8.3 Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas subdodávateľov v ktoromkoľvek rade tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného poskytovateľa. Súhlas objednávateľa s novým subdodávateľom nezbavuje poskytovateľa žiadneho z jeho záväzkov vyplývajúcich z rámcovej dohody alebo objednávky zadanej podľa rámcovej dohody.
- 8.4 Poskytovateľ je povinný počas trvania rámcovej dohody plniť predmet rámcovej dohody alebo objednávky zadanej podľa rámcovej dohody sám alebo prostredníctvom subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 3 – Zoznam priamych subdodávateľov (ďalej len „príloha č. 3“ alebo „zoznam priamych subdodávateľov“). Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v zozname priamych subdodávateľov len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa. V písomnej žiadosti o udelenie súhlasu je poskytovateľ povinný uviesť všetky údaje uvedené v zozname priamych subdodávateľov. Objednávateľ písomne upovedomí poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa prijatia úplnej žiadosti o súhlas, v ktorom v prípade neudelenia súhlasu uvedie príslušné dôvody.
- 8.5 V prípade, že subdodávateľ v čase plnenia predmetu rámcovej dohody alebo objednávky zadanej podľa rámcovej dohody prestane spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia, objednávateľ si vyhradzuje právo písomne požiadať poskytovateľa, aby mu do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky predložil doklady, že subdodávateľ už opätovne spĺňa podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia. Ak pôvodný subdodávateľ do doby opätovne nespĺňa tieto podmienky, poskytovateľ predloží objednávateľovi návrh na odsúhlasenie nového subdodávateľa spôsobom podľa predchádzajúceho bodu.
- 8.6 Ak objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť plnenia riadne, môže od poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný spôsobom podľa bodu 8.4. žiadosti o náhradu vyhovieť najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia žiadosti objednávateľa alebo v lehote objednávateľovi oznámiť, že príslušný predmet plnenia bude plniť sám. Požiadavka objednávateľa na zmenu subdodávateľa podľa tohto bodu nemá vplyv na povinnosť poskytovateľa plniť na základe jednotlivých objednávok vystavených v súlade s rámcovou dohodou a/alebo na základe rámcovej dohody riadne a včas.
- 8.7 Každý nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7. zákona o verejnom obstarávaní. Za účelom overenia splnenie podmienok podľa predchádzajúcej vety:
- 8.7.1. si objednávateľ preverí splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia subdodávateľa v zozname hospodárskych subjektov. Ak nový subdodávateľ nie je zapísaný v zozname hospodárskych subjektov, poskytovateľ je povinný v žiadosti o súhlas podľa bodu 8.4. predložiť originály alebo úradne osvedčené kópie originálov dokladov podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní,
- 8.7.2. poskytovateľ predloží v žiadosti o súhlas podľa bodu 8.4. čestné vyhlásenie o tom, že u nového

subdodávateľa neexistujú dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7. zákona o verejnom obstarávaní.

- 8.8 Ak počas plnenia rámcovej dohody alebo objednávky zadanej podľa rámcovej dohody dôjde k zmene v subdodávateľoch, poskytovateľ je povinný predložiť objednávateľovi aktuálny zoznam priamych subdodávateľov do piatich (5) pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy s novým subdodávateľom (doplnenie subdodávateľa do zoznamu) alebo odo dňa skončenia zmluvy so subdodávateľom (vynechanie subdodávateľa zo zoznamu bez náhrady). Aktuálny zoznam bude predložený v rozsahu podľa prílohy č. 3. Na požiadanie objednávateľa je poskytovateľ povinný objednávateľovi preukázať deň uzatvorenia zmluvy s novým subdodávateľom alebo deň skončenia zmluvy so subdodávateľom, predložením originálu príslušnej zmluvy alebo dokumentu o ukončení zmluvy, do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.
- 8.9 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, a to najneskôr do desať (10) kalendárnych dní od kedy sa o zmene dozvedel. Pod pojmom „údaje o subdodávateľovi“ sa rozumie údaje uvedené v prílohe č. 3, zmena právnej formy subdodávateľa, zmena základného imania subdodávateľa, začatie konkurzného konania, reštrukturalizačného konania alebo likvidácie subdodávateľa.

Čl. IX.

Povinnosti poskytovateľa v súvislosti s registrom partnerov verejného sektora

- 9.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je ku dňu podpísania rámcovej dohody zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „zákon o RPVS“) a tiež každý jemu známy subdodávateľ v ktoromkoľvek rade, ktorý je partnerom verejného sektora je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Ďalej poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania rámcovej dohody má ako partner verejného sektora alebo má osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre poskytovateľa v zmysle zákona o RPVS (ďalej len „oprávnená osoba“), splnené všetky povinnosti, ktoré pre poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu vyplývajú zo zákona o RPVS. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa vyhlásenia podľa tohto bodu ukážu ako nepravdivé, objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa rámcovej dohody alebo objednávky zadanej na základe rámcovej dohody až do splnenia povinnosti poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.
- 9.2. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi písomne oznamovať každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do piatich (5) dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu v registri partnerov verejného sektora.
- 9.3. Po dobu omeškania poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo oprávnenej osoby s plnením niektorej povinnosti podľa zákona o RPVS, objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa rámcovej dohody alebo objednávky zadanej na základe rámcovej dohody až do splnenia povinnosti poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.
- 9.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby sa na plnení predmetu rámcovej dohody resp. objednávky zadanej na základe rámcovej dohody nepodieľal subdodávateľ v ktoromkoľvek rade (i) ktorý je partnerom verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo (ii) ktorý, ak je partnerom verejného sektora alebo osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre subdodávateľa ako partnera verejného sektora v zmysle zákona o RPVS, si neplní povinnosti podľa zákona o RPVS.

Čl. X.

Zmluvné pokuty

- 10.1. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 10.2. Nižšie uvedené sankcie hradí povinná strana nezávisle od toho, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnená strana si môže nárokovať popri sankcii nárok na náhradu škody v plnom rozsahu.

- 10.3. V prípade, že poskytovateľ vo vzťahu k objednávateľovi nedodrží termín dodania licencií v zmysle bodu 6.2, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny každej včas nedodanej licencie, za každý čo i len začatý deň omeškania.
- 10.4. V prípade, že poskytovateľ bude poskytovať služby podpory prevádzky informačných systémov v zmysle bodu 2.2.3 prostredníctvom osôb, ktoré nedisponujú príslušným certifikátom podľa bodu 6.4 pre službu, ktorú vykonávajú je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- EUR za každé takéto porušenie.
- 10.5. Poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu za každé porušenie povinnosti uvedené v rámcovej dohode, ktoré zabráni alebo znemožní objednávateľovi využívanie ktorejkoľvek poskytovanej služby, a to vo výške 200 EUR za každú aj začatú hodinu, počas ktorej sa služba v dôsledku porušenia povinnosti poskytovateľa neposkytuje.
- 10.6. Ak sa na plnení rámcovej dohody podieľa subdodávateľ neuvedený v prílohe č. 3 alebo neodsúhlasený objednávateľom v zmysle bodu 8.4., 8.5. alebo 8.6., poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 EUR za každého takéhoto subdodávateľa.
- 10.7. Poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR za každý aj začatý deň omeškania so splnením niektorej povinnosti poskytovateľa v súvislosti s priamymi subdodávateľmi podľa bodov 8.5., 8.6., 8.7., 8.8. alebo 8.9.
- 10.8. Ak poskytovateľ poruší povinnosť písomne oznámiť objednávateľovi každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 5 dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3 000,- EUR za každý, aj začatý deň omeškania.
- 10.9. Ak poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 9.4. je objednávateľ oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3 000,- EUR za každý jednotlivý prípad. Zmluvnú pokutu možno za porušenie povinnosti podľa bodu 9.4. vo vzťahu k tomu istému subdodávateľovi udeliť aj opakovane, maximálne však 1x za kalendárny mesiac.
- 10.10. Základom pre výpočet úrokov z omeškania a zmluvných pokút podľa tohto článku sú ceny bez DPH.
- 10.11. Dlžník sa zaväzuje zmluvnú sankciu uhradiť veriteľovi do 14 pracovných dní odo dňa doručenia faktúry vystavenej veriteľom. Čiastka zmluvnej sankcie bude uhradená bezhotovostným prevodom na bankové účty uvedené v článku I.
- 10.12. Zaplatením zmluvnej pokuty sa poskytovateľ nezbaví splniť dotknutú povinnosť ani povinnosti uhradiť prípadnú sankciu uloženú objednávateľovi zo strany príslušných orgánov štátnej správy.

Čl. XI

Ukončenie zmluvného vzťahu

- 11.1 Rámcovú dohodu je možné ukončiť, pred uplynutím doby, na ktorú je uzavretá, jedným z nasledovných spôsobov:
 - 11.1.1 písomným odstúpením od rámcovej dohody v prípadoch a za podmienok podľa rámcovej dohody alebo podľa § 344 a nasl. Obchodného zákonníka,
 - 11.1.2 písomnou výpoveďou objednávateľa, aj bez uvedenia dôvodu, s výpovednou lehotou 2 mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede poskytovateľovi,
 - 11.1.3 písomnou dohodou zmluvných strán.
- 11.2 Za podstatné porušenie zmluvných povinností, s právom oprávnenej zmluvnej strany od rámcovej dohody okamžite odstúpiť, zmluvné strany považujú nasledovné skutočnosti:
 - 11.2.1 poskytovateľ neposkytuje dohodnutú službu v rozsahu, kvalite a cene podľa rámcovej dohody ani v náhradnej lehote určenej objednávateľom,

- 11.2.2 poskytovateľ neodstráni reklamovanú vadu poskytovanej služby v dostatočnej primeranej lehote,
- 11.2.3 poskytovateľ nedodržuje technologické postupy a neplní kvalitatívno-technické parametre a podmienky plnenia požadovanej služby, ktoré boli stanovené rámcovou dohodou, platnými technickými normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 11.2.4 poskytovateľ nezačne, preruší alebo zastaví plnenie požadovanej služby z iných dôvodov ako dôvodov na strane objednávateľa alebo z dôvodov, ktoré poskytovateľ nemohol predvídať v čase uzatvorenia rámcovej dohody ani pri vynaložení náležitej starostlivosti, ktorú možno od neho požadovať,
- 11.2.5 v dôsledku činnosti poskytovateľa došlo k ohrozeniu alebo narušeniu bezpečnosti a/alebo plynulosti prevádzky železničnej dráhy alebo k ohrozeniu alebo narušeniu bezpečnosti a/alebo plynulosti dopravy na dráhe,
- 11.2.6 objednávateľ sa dostal do omeškania s úhradou faktúry o viac ako 60 dní,
- 11.2.7 objednávateľ neposkytol poskytovateľovi súčinnosť ani v dodatočne stanovenej písomnej lehote.
- 11.3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od rámcovej dohody aj v prípade, ak:
 - 11.3.1 sa vyhlásenie poskytovateľa podľa bodu 7.1. ukáže ako nepravdivé,
 - 11.3.2 sa vyhlásenie poskytovateľa podľa bodu 9.1. prvá veta alebo druhá veta ukáže ako nepravdivé,
 - 11.3.3 poskytovateľ alebo oprávnená osoba nemá splnenú niektorú povinnosť podľa zákona o RPVS,
 - 11.3.4 poskytovateľ plní požadovanú službu prostredníctvom subdodávateľa, ktorý je partnerom verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora,
 - 11.3.5 objednávateľ zistí, že poskytovateľ má nesplnenú povinnosť vyplatenia odmeny alebo odplaty zo zmluvy s osobou, ktorá je alebo bola jeho subdodávateľom pri plnení predmetu rámcovej dohody alebo objednávky a neexistuje dôvodná pochybnosť o spornosti takéhoto nároku subdodávateľa na vyplatenie odmeny alebo odplaty a poskytovateľ nevykoná nápravu ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu objednávateľom v písomnej výzve,
 - 11.3.6 poskytovateľ bol právoplatným rozhodnutím súdu vymazaný z registra partnerov verejného sektora alebo mu bol právoplatným rozhodnutím Úradu pre verejné obstarávanie uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní.
- 11.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od rámcovej dohody aj v prípade, ak poskytovateľ opakovane poruší závažným spôsobom ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení rámcovej dohody alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Objednávateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od rámcovej dohody už po treťom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany poskytovateľa, pričom objednávateľ po prvom aj druhom porušení povinnosti písomne upozorní poskytovateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov a zároveň poskytovateľa pri druhom porušení upozorní, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti závažným spôsobom odstúpi od rámcovej dohody. Objednávateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
- 11.5. Poskytovateľ je oprávnený od rámcovej dohody odstúpiť aj v prípade, ak objednávateľ opakovane závažným spôsobom poruší ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení rámcovej dohody alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od rámcovej dohody už po treťom porušení ktorejkoľvek povinnosti zo strany objednávateľa, pričom poskytovateľ po prvom aj druhom porušení povinnosti písomne upozorní objednávateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov a zároveň objednávateľa pri druhom porušení upozorní, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti závažným spôsobom odstúpi od rámcovej dohody. Poskytovateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
- 11.6. Právne účinky odstúpenia od rámcovej dohody nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

- 11.7. Odstúpenie od rámcovej dohody nemá vplyv na povinnosť povinnej strany zaplatiť zmluvnú pokutu pre porušenie povinnosti, ktorej sa odstúpenie, ako aj povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu týka.
- 11.8. Odstúpením od rámcovej dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán v nej upravené, okrem nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky, ako aj nároku objednávateľa na bezplatné odstránenie zistených väd dodania, resp. záručných väd a ostatných práv a povinností, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení rámcovej dohody.
- 11.9. Na objednávky doručené poskytovateľovi do uplynutia doby, na ktorú sa rámcová dohoda uzatvára, sa budú vzťahovať všetky jej relevantné ustanovenia (najmä, ale nie len povinnosť poskytovateľa riadne splniť objednanú službu a povinnosť objednávateľa za riadne poskytnutú službu zaplatiť, zodpovednosť za vady, záruka, sankcie).
- 11.10. Po odstúpení ktorejkoľvek zmluvnej strany od rámcovej dohody je poskytovateľ povinný počínať si tak, aby sa zabránilo škode bezprostredne hroziacej objednávateľovi neposkytnutím služieb v zmysle rámcovej dohody a za tým účelom vykonať všetky nevyhnutné opatrenia.

Čl. XII.

Oznamovanie osôb poverených plnením činností v zmysle rámcovej dohody a povinnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov

- 12.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do (desiatich) 10 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti rámcovej dohody oznámiť objednávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v bode 1.1 osobu resp. osoby, ktoré budú poverené plnením povinností podľa rámcovej dohody v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefónne číslo. Poskytovateľ je oprávnený osobu resp. osoby zmeniť, a to zaslaním oznámenia objednávateľovi s uvedením údajov a spôsobom podľa predchádzajúcej vety. Tento bod sa nevzťahuje na špecialistov uvedených v bode 6.4 a na spôsob ich nahlasovania podľa bodu 6.9.
- 12.2. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do desiatich (10) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti rámcovej dohody oznámiť poskytovateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v bode 1.2 osobu resp. osoby, ktoré budú poverené plnením povinností podľa rámcovej dohody v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefónne číslo. Objednávateľ je oprávnený oznámenú osobu resp. osoby zmeniť a to zaslaním oznámenia poskytovateľovi s uvedením údajov a spôsobom podľa predchádzajúcej vety.
- 12.3. V prípade, ak sa v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a v súlade 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) vyžaduje na spracúvanie osobných údajov súhlas dotknutej osoby na spracúvanie osobných údajov, zmluvné strany sa zaväzujú doručiť druhej zmluvnej strane súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov, ktorý bude spĺňať všetky náležitosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a GDPR.
- 12.4. Ak dotknutá osoba, ktorá vyjadrila súhlas so spracúvaním jej osobných údajov, počas trvania rámcovej dohody tento súhlas odvolá, príslušná zmluvná strana je povinná zabezpečiť, aby táto osoba ďalej nevykonávala príslušnú činnosť pri plnení rámcovej dohody a bez zbytočného odkladu oznámi druhej zmluvnej strane novú osobu v dotknutej pozícii a to spôsobom podľa bodu 1. alebo bodu 2. tohto článku.
- 12.5. V prípade, ak niektorá zmluvná strana má v súvislosti s plnením rámcovej dohody spracúvať osobné údaje v mene druhej zmluvnej strany, poskytovateľ nezačne so spracúvaním osobných údajov skôr ako zmluvné strany medzi sebou neuzavrú Zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení § 34 zákona o ochrane osobných údajov a v súlade s článkom 28 bodom 3 GDPR.

- 12.6. Ak niektorá zmluvná strana v rozpore so zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR sprístupní druhej zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby bez predloženia súhlasu na spracovanie osobných údajov v zmysle bodu 3. tohto článku alebo poruší zákon o ochrane osobných údajov a GDPR iným spôsobom, porušujúca zmluvná strana je povinná druhej zmluvnej strane nahradiť všetku škodu, ktorá jej tým vznikne vrátane nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením si opodstatnených nárokov dotknutej osoby a tiež nákladov v súvislosti s úhradou sankcií právoplatne uložených zo strany štátnych orgánov.

Čl. XIII.

Záverečné ustanovenia

- 13.1. Poskytovateľ je pri plnení rámcovej dohody povinný dodržiavať Etický kódex Železníc Slovenskej republiky. Aktuálne znenie Etického kódexu Železníc Slovenskej republiky je zverejnené na internetovej stránke objednávateľa.
- 13.2. Zmeny a doplnky rámcovej dohody je možné robiť len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán okrem prípadov, ktoré rámcová dohoda upravuje inak.
- 13.3. Pokiaľ v rámcovej dohode nebolo dohodnuté inak, vzájomné vzťahy zmluvných strán sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Právne vzťahy, vyplývajúce z rámcovej dohody sa budú riadiť právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky a na riešenie prípadných sporov je príslušný slovenský súd.
- 13.4. Ak ktorékoľvek ustanovenie rámcovej dohody je alebo sa stane neplatným alebo nevykonateľným, takáto neplatnosť alebo nevykonateľnosť nebude mať za následok neplatnosť, alebo nevykonateľnosť ostatných ustanovení rámcovej dohody.
- 13.5. Ak v rámcovej dohode nie je uvedené inak, písomnosti zmluvné strany doručujú na Adresu pre doručovanie písomností uvedenú v článku I. V prípade, ak prvý pokus doručovateľa o osobné doručenie na vyššie uvedenú adresu zostane bezvýsledný, písomnosť zasielaná doporučenou zásielkou sa bude považovať za doručenie prvý deň uloženia tejto zásielky na pošte bez ohľadu na to, či si adresát následne túto zásielku v odbernej lehote prevezme alebo sa zásielka vráti odosielateľovi ako nedoručená (a je pritom irelevantné z akého dôvodu), a to aj v prípade, ak sa o nej adresát nedozvedel.
- 13.6. Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení v zmysle platných právnych noriem Slovenskej republiky.
- 13.7. Rámcová dohoda je vyhotovená v piatich vyhotoveniach, z ktorých každý má platnosť originálu. Objednávateľ obdrží dve vyhotovenia a poskytovateľ tri vyhotovenia.
- 13.8. Neoddeliteľnou súčasťou rámcovej dohody sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 - Špecifikácia predmetu rámcovej dohody

Príloha č. 2 - Zoznam ocenených položiek

Príloha č. 3 - Zoznam priamych subdodávateľov

Príloha č. 4 - Súpis vykonaných služieb – vzor

V Bratislave, dňa

V, dňa

V mene objednávateľa:

V mene poskytovateľa:

Železnice Slovenskej republiky

.....

.....

Ing. Miloslav Havrila
generálny riaditeľ

Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu rámcovej dohody

1. Licenčné krytie a online služby pre súčasne vlastnené a používané licencie (v zmysle bodu 2.2.1.)

NÁZOV PRODUKTU / LICENCIE	ŽSR
	KS / ROK
Microsoft M365 E3 na užívateľa (online, aktuálna verzia)	500
Office Professional Plus na zariadenie (onpremise, aktuálna verzia)	3632
Windows Enterprise na zariadenie (onpremise, aktuálna verzia)	3632
CoreCAL na užívateľa (onpremise, aktuálna verzia)	3632
SQL Server Enterprise, licencia 2Core (onpremise, aktuálna verzia)	34
SQL Server Standard, licencia 2Core (onpremise, aktuálna verzia)	2
Exchange Standard edition (on premise, aktuálna verzia)	4
Exchange Enterprise edition (on premise, aktuálna verzia)	4
System Center Datacenter 2Core (on premise, aktuálna verzia)	372
System Center Datacenter 16Core (nová on premise licencia, aktuálna verzia so Software Assurance)	18

Množstvá v predchádzajúcej tabuľke sú množstvá predpokladané.

2. Podpora služieb Microsoft riešení bude pozostávať (v zmysle bodu 2.2.2.) **z/zo:**

- vybudovania povedomia a vyvolania záujmu o nový spôsob práce u zamestnancov objednávateľa.
- Zjednotenia pracovných nástrojov vo všetkých oddeleniach objednávateľa,
- prijatia zmeny, nového pracovného prostredia a nástrojov,
- rozvoja a získania základných zručností v práci s novými nástrojmi a ich aktívne používanie u väčšiny zamestnancov,
- poskytnutia nástrojov a podpory na to, aby čím viac používateľov prijalo nové nástroje,
- špecifickej podpory pre rôzne skupiny používateľov vrátane scenárov prispôbených konkrétnym potrebám a motivácii používateľských skupín,
- prehľadu o komunikácii v tímoch v rôznych oddeleniach, projektoch – pre vedenie projektov, tímov, gestorov,
- zlepšenia spolupráce medzi zamestnancami, oddeleniami a projektami,
- nepoužívania externých on-line úložísk na zdieľanie dokumentov,
- implementovania nástrojov pre zamestnancov, ktoré im uľahčia prácu, ušetrí čas a zavedú:
 - jednotné úložisko dokumentov s kontrolou prístupov,
 - rýchlejšie dohľadanie dokumentov,
 - dostupné aktuálne verzie dokumentov,
 - “online“ a „in-time“ komunikáciu so svojim pracovným tímom,
 - prehľadné plánovanie meetingov a ostatných aktivít,
 - jednoduchšie zvolávanie online meetingov,
- podpory udržania Microsoft prostredia v súlade s licenčnou politikou výrobcu,
- analýz a opatrení na zvýšenie bezpečnosti a politik pomocou GP (Group Policy),
- spracovaní návrhov na zvýšenie bezpečnosti vnútornej siete Microsoft prostredia,
- spracovaní návrhov a implementácií pri zohľadnení spôsobu a bezpečnosti obehu dokumentov,
- revízií oprávnení a prístupov v rámci objednávateľa.

Služby podpory na vyžiadanie	Počet
Ročný rozsah podporných služieb Microsoft riešení	565 ČD

Položka	Popis služby podpory prostredia Microsoft na vyžiadanie
Systémový inžinier 1	Špecialista, ktorý bude vykonávať konfiguráciu, administráciu a optimalizáciu desktop operačných systémov Microsoft Windows, aplikačného balíka Office, Skype/Teams komunikačnej platformy, vrátane vytvorenia potrebnej dokumentácie.
Systémový inžinier 2	Špecialista, ktorý bude vykonávať konfiguráciu, administráciu a optimalizáciu serverových systémov Microsoft Windows, Exchange, System Center vrátane vytvorenia potrebnej dokumentácie.
Systémový inžinier 3	Špecialista, ktorý bude vykonávať návrh, konfiguráciu a úpravy platformy Microsoft SharePoint server a SQL server, optimalizovať a analyzovať dáta tejto platformy, vrátane vytvorenia potrebnej dokumentácie.
Licenčný manažér	Špecialista, ktorý bude vykonávať analýzu licencií a spracovávať a predkladať odporúčania na licencovanie prostredia v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu.
Projektový manažér	Špecialista, ktorý bude vykonávať riadenie projektov, administráciu požiadaviek a reportovanie udalostí vrátane vytvorenia potrebnej dokumentácie.

Požiadavka na poskytnutie služieb podpory v zmysle bodu 2.2.2 na vyžiadanie bude odoslaná na dohodnutý kontakt (mailová adresa, prípadne zapísané do systému poskytovateľa a to výhradne od kontaktnej osoby za objednávateľa. Požiadavka bude obsahovať: číslo požiadavky, dátum vystavenia požiadavky, predmet požiadavky, meno žiadateľa požiadavky, požadovaný čas vykonania služby.

Poskytovateľ poskytne odhad MD na poskytnutie služieb podpory na vyžiadanie do 5 pracovných dní.

Poskytovateľ začne poskytovať služby podpory až po schválení objednávky a to výhradne len kontaktnou osobou za objednávateľa.

Poskytnutie služby bude evidované v Súpise vykonaných služieb, v zmysle Prílohy č.4, kde bude uvedené pre každú požiadavku: číslo, dátum prijatia, predmet, meno žiadateľa, čas vykonania služby, rozsah prác.

Výstupom služieb podpory na vyžiadanie bude komunikácia špecialistov so zamestnancami objednávateľa v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku. Súčasťou služieb podpory je aj tvorba a aktualizácia dokumentácie, ktorá musí byť v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku.

Ďalšie podmienky (parametre) pre poskytovanie služby podpory:

- dostupnosť pracovníkov poskytovateľa v pracovných dňoch (výlučne na základe požiadavky objednávateľa) v čase od 7:00 hod. do 16:00 hod.,
- odozva na požiadavky objednávateľa nasledujúci pracovný deň.

Objednávateľ nevyžaduje pre plnenie predmetných služieb podpory dedikovaných pracovníkov poskytovateľa výlučne pre objednávateľa. Jedna fyzická osoba je oprávnená vykonávať súčasne funkciu viacerých špecialistov (expertov), avšak sumárne alebo jednotlivo musia pokryť všetky požadované funkcie

špecialistov minimálne 4 osoby. Rozsah služieb podpory v zmysle bodu 2.2.2 je maximálne 565 človekodní za rok v zmysle rozsahu popisu prác špecialistov. Nevyčerpaný ročný objem človekodní je možné preniesť do nasledujúcich období počas doby trvania rámcovej dohody.

3. Rozsah paušálnych podporných služieb počas obdobia trvania rámcovej dohody (v zmysle bodu 2.2.3.)

Paušálne podporné služby	Počet
Ročná podpora technológií a podpora koncových používateľov Microsoft	56 ČH/mesačne

Špecifikácia podpory technológií Microsoft:

- riešenie problémov dostupnosti a odozvy systémov,
- riešenie problémov, ktoré nastali po aplikovaných zmenách,
- riešenie problémov po infikovaní pracovných staníc a serverov škodlivým kódom,
- riešenie problémov pri integrácii aplikácií,
- riešenie ostatných prevádzkových problémov a poruchových stavov,
- uvedenie aplikácie, resp. prostredia pre prevádzku aplikácie, do prevádzky schopného stavu, (po poruchách, chybách), alebo sprevádzkovanie náhradného riešenia podľa definovaných parametrov prevádzky,
- monitorovanie dostupnosti a odozvy systémov,
- monitorovanie kapacity dostupných zdrojov pre systémy Microsoft v prevádzke,
- reagovanie na neštandardné situácie, informovanie administrátorov IT o vzniku neštandardnej situácie,
- návrhy opatrení na základe informácií z monitoringu a kontroly,
- kontrola systémových logov a návrh opatrení v prípade vyniknutých rizík,
- spracovanie návrhov pre konkrétny plán budovania informačného systému objednávateľa,
- spracovanie zadaní pre nové riešenia a zmeny IT infraštruktúry objednávateľa,
- riadenie implementácie a implementácia nových technológií a koordinácia súvisiacich projektov,
- testovanie nových a navrhovaných riešení súvisiacich so zmenami systémového prostredia informačného systému objednávateľa,
- spracovanie dokumentácie technických riešení,
- spracovávanie podkladov do analýzy rizík a bezpečnostného projektu,
- poskytovanie konzultácií pre administrátorov a správcov systémov a aplikácií,
- poskytovanie školení v oblasti informačných technológií,
- vykonávanie licenčného poradenstva a auditu.

Špecifikácia podpory koncových používateľov Microsoft:

- podpora koncových používateľov pri používaní technológií Microsoft formou telefonickkej/mailovej/chatovej komunikácie,
- návrh a implementácia riešenia automatizovanej podpory koncových používateľov aj mimo pracovných hodín (24x7).

Podpora bude poskytovaná v čase pracovných dní od 7:00 do 16:00 s reakciou nasledujúci pracovný deň od doručenia hlásenia. Automatizovaná podpora používateľov po implementácii každej zmeny je požadovaná 24x7.

Požiadavka na poskytnutie podporných služieb bude odoslaná na dohodnutý kontakt (mailová adresa, prípadne zapísané do systému poskytovateľa a to výhradne zo systému Servicedesk objednávateľa kde bude vyznačené pre každú požiadavku: číslo požiadavky, dátum vystavenia požiadavky, predmet a meno žiadateľa požiadavky, požadovaný čas vykonania služby.

Poskytnutie služby bude evidované v Súpise vykonaných služieb, v zmysle Prílohy č.4, kde bude uvedené pre každú požiadavku: číslo, dátum prijatia, predmet , meno žiadateľa, požadovaný čas vykonania služby , čas vykonania služby, rozsah prác.

Automatický prenos nečerpaných hodín je možné preniesť do nasledujúcich období počas doby trvania zmluvného vzťahu.

Všetka komunikácia, dokumenty aj písomnosti budú v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku. V prípade expertov neovládajúcich slovenský jazyk alebo český jazyk, zabezpečí poskytovateľ na vlastné náklady simultánny preklad pre každý prípad komunikácie a preklad dokumentácie.

Príloha č. 2 - Zoznam ocenených položiek

Príloha č. 3– Zoznam priamych subdodávateľov

P. č.	Meno a priezvisko / Obchodné meno alebo názov	Adresa pobytu alebo sídlo	Identifikačné číslo alebo dátum narodenia (ak nebolo pridelené identifikačné číslo)	Predmet subdodávky	Podiel plnenia (v %)	Zápis v Zozname hospodárskych subjektov (ÁNO/NIE)

Príloha č. 4 –Súpis vykonaných služieb - vzor



ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Klemensova 8, 813 61 Bratislava

Súpis vykonaných prác uskutočnených na základe individuálnej objednávky na poskytnutie služby podľa Zmluvy č. (ďalej len „Objednávka“)	Číslo objednávky: [•]	Poskytovateľ: IČO: DIČ: IČ DPH: Bank. spojenie: IBAN: SWIFT/BIC: Zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Oddiel: vložka č.:
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky Klemensova 8, 813 61 Bratislava		
Súpis vykonaných služieb (oprávnená osoba uvedie presný názov každej vykonanej služby a jej popis vrátane dokladu (ak taký existuje), z ktorého jednoznačne vyplýva rozsah realizovaného výkonu)		
Objednávateľ týmto odsúhlasuje a potvrdzuje vyššie uvedený súpis vykonaných služieb. Pre vylúčenie pochybností platí, že potvrdením súpisu vykonaných služieb sa Objednávateľ nezbavuje možnosti namietat' v záručnej dobe zistené vady vykonanej služby.		
Objednávateľ / Za Objednávateľa /: V dňa: Meno a funkcia a podpis oprávnenej osoby: [•]		

Telefón

E-mail