

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník,
v znení neskorších predpisov medzi:

Číslo zmluvy:

Zmluvné strany:

DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

Námestie Mateja Korvína 1

811 05 Bratislava

IČO: 45736359

Konajúce prostr.:

(„Objednávateľ“)

a

InterWay, a. s.

Stará Vajnorská 21, 831 04 Bratislava

IČO: 35728531

a

Goldmann Systems, a.s.

Dvořákovo nábrežie 4 811 02 Bratislava

IČO: 35794950

Konajúci prostredníctvom: Ing. Roman Kytka, na základe splnomocnenia

(„Poskytovatelia“)

Preambula

- 1.1 Objednávateľ vyhlásil oznámením č.37331 - MSS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 180/2022 dňa 15.08.2022 verejné obstarávanie na realizáciu zákazky s názvom „Prevádzka technologických platforiem, dohľadových a ďalších podporných systémov IS DCOM a prevádzka aplikačného riešenia IS DCOM“ (ďalej aj „Verejné obstarávanie“).
- 1.2 Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany rozhodli uzatvoriť túto zmluvu, ktorá rámcovo upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb vzťahujúcich sa k informačnému systému DCOM.
- 1.3 Poskytovateľ sa v rámci Verejného obstarávania podrobne zoznámil so súťažnými podkladmi, vrátane Opisu predmetu súťažných podkladov, na základe ktorých predložil súťažnú ponuku a týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky vyplývajúce z rámcovej zmluvy a z jednotlivých čiastkových zmlúv.
- 1.4 Poskytovateľ si je vedomý toho, že od vyhlásenia Verejného obstarávania do začiatku poskytovania služieb podľa tejto rámcovej zmluvy a jednotlivých čiastkových zmlúv môže dôjsť k úpravám systému DCOM oproti jeho popisu v súťažných podkladoch k Verejnému obstarávaniu. Úpravy systému DCOM budú vykonávané i v priebehu zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou a čiastkovými zmluvami. Servisné služby budú poskytnuté vždy vo vzťahu k aktuálnej verzii systému DCOM.
- 1.5 Pojmy písané v tejto zmluve a objednávkach veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v prílohe č.1.

Čl. 2 Služby

- 2.1 Poskytovateľ bude na základe tejto rámcovej zmluvy a čiastkových zmlúv poskytovať Objednávateľovi servisné služby podpory prevádzky, údržby, aktualizácie a rozvoja aplikačno-programového vybavenia systému DCOM, ktoré sú podrobne špecifikované v Prílohách č. 2,3 (ďalej len „Služby“) až do výšky predpokladaného finančného limitu 7.182.000,00 EUR bez DPH na obdobie 4 rokov. V prípade predĺženia platnosti zmluvy o ďalšie 4 roky v súlade s článkom 16.2 platí, že finančný limit na piaty až ôsmy rok poskytovania služby je 8.259.300,00 EUR bez DPH.
- 2.2 Čiastkové zmluvy budú uzatvárané na základe písomných objednávok Objednávateľa zasielaných
 - a) na adresu sídla Poskytovateľa alebo
 - b) na e-mailovú adresu Poskytovateľa sales@interway.skVzor objednávky tvorí prílohu č. 4. Objednávky je za Objednávateľa oprávnený zadávať aj výkonný riaditeľ alebo iné osoby Objednávateľom písomne určené. Vzor Objednávky môže Objednávateľ kedykoľvek zmeniť.
- 2.3 Čiastková zmluva založená objednávkou nadobúda účinnosť dňom doručenia objednávky Poskytovateľovi podľa bodu 2.2, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so zákonom, ak zákon také zverejnenie vyžaduje. Dňom účinnosti čiastkovej zmluvy vzniká Poskytovateľovi povinnosť poskytnúť plnenie podľa tejto zmluvy a čiastkovej zmluvy, pokiaľ nie je v objednávke uvedené inak.
- 2.4 Ustanovenia tejto rámcovej zmluvy sa na čiastkové zmluvy použijú vždy, ak z čiastkovej zmluvy (objedávky) nebude vyplývať inak, v objednávke však nemôže byť jednostranne Poskytovateľom zmenená cena Služieb podľa čl. 5 tejto rámcovej zmluvy.

Čl. 3 Časový rámec plnenia

3.1 Poskytovateľ bude Objednávateľovi poskytovať Služby v dobe uvedenej v objednávke. V prípade, že v objednávke nie je uvedená doba poskytovania danej Služby, bude Poskytovateľ poskytovať Službu po celú dobu účinnosti danej čiastkovej zmluvy.

3.2 Služby budú poskytované, ak v objednávke nie je uvedené inak, v nasledujúcich časových etapách:

3.2.1 Etapa nastavenia Služby:

Táto etapa sa začína dňom účinnosti čiastkovej zmluvy a trvá 3 (tri) mesiace. Táto etapa končí podpísaním akceptačného protokolu o ukončení Etapy nastavenia služieb, v ktorom Objednávateľ a Poskytovateľ odsúhlasia správnosť nastavených procesov a pracovných postupov.

Poskytovateľ dňom začatia tejto etapy plnenia sa bude postupne pripravovať na prebratie prevádzky aplikačno-programového vybavenia systému DCOM v zmysle harmonogramu schváleného Objednávateľom a prílohy č. 9. Objednávateľ má právo kontrolovať prípravné práce a stav priebehu príprav. Ak z objednávky nebude vyplývať inak, najmenej 21 dní pred koncom etapy nastavenia služieb Poskytovateľ pripraví hĺbkovú prezentáciu pripravenosti prevziať prevádzku systému DCOM.

V prípade, že Objednávateľ po prezentácii nebude presvedčený o schopnosti Poskytovateľa kvalitatívne poskytovať požadované Služby je Objednávateľ oprávnený od čiastkovej zmluvy odstúpiť.

3.2.2 Ostrá prevádzka Služby:

Táto etapa sa začína dňom ukončenia Etapy nastavenia Služby a končí začatím etapy Ukončenia poskytovania Služby.

Poskytovateľ bude počas Ostrej prevádzky Služby poskytovať Služby v plnom rozsahu v zmysle tejto zmluvy a čiastkovej zmluvy.

3.2.2.a) Od začiatku ostrej prevádzky bude počas prvých šiestich mesiacov Ostrej prevádzky voči Poskytovateľovi uplatňovaná SLA s miernejšími parametrami. Všetky reakčné doby, časy na zabezpečenie náhradného riešenia pri Incidente, konečné časy vyriešenia Incidentu, konečné časy vyriešenia problému a maximálne povolené časy Incidentu uvedené v Prílohe č. 2 sa počas tohto obdobia budú uplatňovať v dvojnásobne dlhšej (voči Poskytovateľovi miernejšej) dobe a zmluvné pokuty za ich nedodržanie v celkovom úhrne nepresiahnu 10% všetkých paušálnych mesačných cien za Služby poskytnuté v predmetnom období na základe účinných čiastkových zmlúv.

3.2.3 Ukončenie poskytovania Služby:

Obdobie ukončenia poskytovania Služieb trvá počas posledných šiestich mesiacov pred skončením účinnosti čiastkovej zmluvy, ak nebude z objednávky vyplývať inak.

Poskytovanie Služby sa počas tohto obdobia riadi Objednávateľom schváleným Exit plánom. Poskytovateľ je povinný vytvoriť a predložiť Objednávateľovi Exit plán najneskôr do jedného roka po uzatvorení čiastkovej zmluvy, ak nie je v objednávke uvedené inak, a prípadne ho upraviť podľa pripomienok Objednávateľa.

V rámci etapy ukončenia poskytovania Služby Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby rovnako ako v etape ostrej prevádzky Služby, a to až do dňa odovzdania výkonu Služieb Objednávateľovi alebo tretej osobe určenej Objednávateľom. Poskytovateľ v súlade s Exit plánom odovzdá poskytovanie Služby Objednávateľovi, alebo ním poverenej tretej osobe a za týmto účelom poskytne všetku potrebnú súčinnosť v zmysle čl. 11.

Čl. 4 Miesto plnenia

Miestom plnenia sú miesta definované v Prílohe č. 10 Zoznam lokalít.

Čl. 5 Cena Služieb

- 5.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za riadne poskytovanie Služieb podľa tejto zmluvy a danej čiastkovej zmluvy uvedenú v cenníku, ktorý tvorí prílohu 5. tejto zmluvy.
- 5.2 V prípade, že je za niektorú Službu dohodnutá paušálna mesačná cena, a Poskytovateľ poskytuje Služby iba počas časti kalendárneho mesiaca, cena sa alikvotne zníži v rozsahu neposkytnutých Služieb.
- 5.3 Cena za Služby spočívajúce v zmenových požiadavkách je dohodnutá ako cena za 1 MD:
- | | |
|---|--------------------|
| - IT architekt | 360,00 EUR bez DPH |
| - IT tester | 360,00 EUR bez DPH |
| - IT programátor/vývojár | 360,00 EUR bez DPH |
| - Projektový manažér IT projektu | 360,00 EUR bez DPH |
| - IT analytik | 360,00 EUR bez DPH |
| - Odborník pre IT dohľad / Quality Assurance | 360,00 EUR bez DPH |
| - Špecialista pre bezpečnosť IT | 360,00 EUR bez DPH |
| - Špecialista pre infraštruktúru / HW špecialista | 360,00 EUR bez DPH |
| - Špecialista pre databázy | 360,00 EUR bez DPH |
| - Školiteľ pre IT systémy | 360,00 EUR bez DPH |
| - IT/IS konzultant | 360,00 EUR bez DPH |
- Celková suma za tieto Služby sa určí ako celkový počet MD vynaložených zamestnancami alebo inými Poskytovateľom určenými osobami na plnenie čiastkovej zmluvy vynásobený danou sadzbou.
- 5.4 V prípade, že bude daná čiastková zmluva predčasne ukončená (v celom alebo čiastočnom rozsahu), náleží Poskytovateľovi alikvotná časť ceny za Služby určená s prihliadnutím na rozsah Služieb riadne poskytnutých do doby skončenia čiastkovej zmluvy.
- 5.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že je za niektorú Službu dohodnutá paušálna mesačná cena, bude sa každý rok automaticky navyšovať o priemernú ročnú mieru inflácie meranú indexom spotrebiteľských cien (vyhlásenú za predchádzajúci kalendárny rok Štatistickým úradom SR, prípadne inou inštitúciou, ktorá oficiálne prevezme plnenie úloh Štatistického úradu SR. Navýšenie platí od nasledujúceho mesiaca po zverejnení indexu štatistickým úradom.).

Čl. 6 Platobné podmienky

- 6.1 Fakturačným obdobím sa rozumie každý jeden kalendárny mesiac počas účinnosti čiastkovej zmluvy, v ktorom boli Poskytovateľom poskytované Služby podľa čiastkovej zmluvy.

- 6.2 Poskytovateľ vystaví faktúru na cenu za Služby podľa výkazu vytvoreného Poskytovateľom v zmysle Prílohy č. 7: „Výkaz o poskytnutých Službách” a písomne schváleného Objednávateľom. Poskytovateľ predloží Objednávateľovi Výkaz o poskytnutých Službách za predchádzajúci mesiac najneskôr do desiatich pracovných dní nasledujúceho mesiaca. Pri tvorbe výkazu Poskytovateľ zohľadní sankcie za nedodržanie zmluvných podmienok v zmysle Čl. 13 a Prílohy č. 2. Objednávateľ posúdi Výkaz o poskytnutých Službách najneskôr do desiatich pracovných dní od jeho obdržania. V prípade nejasností Objednávateľ, alebo ním poverená osoba, vyzve Poskytovateľa na rokovanie a predloženie podkladov preukazujúcich rozsah poskytovaných Služieb.
- 6.3 Faktúra musí mať všetky náležitosti v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.4 Lehota splatnosti faktúry je 1 mesiac odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
- 6.5 V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené Objednávateľovi všetky povinné prílohy alebo objednávatel' namieta formálnu a/alebo vecnú správnosť fakturácie Poskytovateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným vysvetlením takéhoto postupu. V prípade vrátenia faktúr neplynú lehoty splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.
- 6.6 Akákoľvek splatná peňažná suma sa bude považovať za uhradenú okamihom jej odoslania z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa.
- 6.7 Poskytnutie Služieb bude potvrdené Akceptačným protokolom alebo Výkazom o poskytnutých službách podpísaným zo strany Objednávateľa, v ktorom sa jednoznačne deklaruje rozsah poskytnutých Služieb bez výhrad alebo s výhradou definovaných nedostatkov vrátane termínov na ich odstránenie. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru podľa bodu 6.2 až po odstránení všetkých nedostatkov vytknutých Objednávateľom. Súčasne s Akceptačným protokolom odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi kompletnú inštalačnú, administrátorskú a užívateľskú dokumentáciu a v prípade, že taká dokumentácia už existuje, tak jej aktualizáciu. Poskytovateľ je pri odovzdaní dokumentácie odovzdaných zmenových konaní povinný odovzdať aj výkazy prác po jednotlivých roliach uvedených v bode 5.3 vo formáte definovanom Objednávateľom.

Čl. 7 Kvalitatívne požiadavky na Služby

- 7.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby v kvalitatívnej úrovni definovanej v tejto zmluve a jej prílohách č. 2, 3, 11 a 12 (SLA).
- 7.2 Základom pre hodnotenie dodržiavania kvalitatívnych požiadaviek na Služby je percentuálne vyjadrenie úspešnosti nasledovných parametrov:
1. Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente
 2. Konečný čas vyriešenia incidentu
 3. Konečný čas vyriešenia problému
 4. Maximálny povolený čas Incidentu za kalendárny mesiac
 5. Lehota pre obnovu služby (Recovery time objective)
 6. Bod obnovy (Recovery point objective)
- 7.3 Plánované prerušenie poskytovania Služieb nemá vplyv na výpočet kvality plnenia. V prípade, že príčinou Incidentu bude vada IS DCOM, ktorá vyplýva z plnenia poskytovaného pred nadobudnutím účinnosti tejto zmluvy, príprava riešenia vady a jej oprava nemá vplyv na výpočet kvality plnenia (SLA). V prípade výskytu takejto vady je Poskytovateľ povinný bezodkladne a jasne zdokumentovať vadu IS DCOM

a informovať o nej Objednávateľa, ktorý môže jej opravu objednať u Poskytovateľa v rámci Služby spočívajúcej v zmenových požiadavkách.

- 7.4 Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych požiadaviek na Služby sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez aplikáciu ITSM. Objednávateľ bude mať po celú dobu trvania zmluvy do tejto aplikácie neobmedzený prístup. Sledovanie a hodnotenie kvalitatívneho plnenia čiastkových zmlúv za každý mesiac vykonáva Poskytovateľ v zmysle príloh č. 3 (“Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia“) a 11 (“SLA PARAMETRE“) a výsledok monitoringu predloží Objednávateľovi spolu s Výkazom o poskytnutých Službách.
- 7.5 Ak Poskytovateľ nesplní kvalitatívne požiadavky na Služby, Objednávateľ je oprávnený uplatniť sankcie v zmysle čl. 13 Zmluvy a Prílohy 2.

Čl. 8 Service Desk a riešenie ticketov

- 8.1 Poskytovateľ bude po celú dobu poskytovania Služieb prevádzkovať elektronický systém pre správu požiadaviek a Incidentov určený Objednávateľom („Service Desk“), prostredníctvom ktorého bude Objednávateľ zadávať požiadavky na Služby, ktoré budú predmetom čiastkových zmlúv, a nahlasovať Incidenty („Tickety“). Tickety budú tiež automaticky generované v nadväznosti na zaznamenanie Incidentu v rámci monitoringu prostredníctvom automatizovaného programu. Objednávateľ môže zadávať požiadavky a Incidenty tiež telefonickým alebo e-mailovým spôsobom. Všetky požiadavky na Služby a Incidenty musia byť Poskytovateľom riadne evidované a musí byť sledovaný ich životný cyklus.
- 8.2 V prípade, že súčasťou nahláseného Ticketu je Incident, je Poskytovateľ povinný na nahlásený Incident reagovať ako na Incident kategórie, ktorú určí Objednávateľ podľa prílohy č. 11.
- 8.3 Poskytovateľ zabezpečí, že prostredníctvom Service Desku sa budú zaznamenávať aj bezpečnostné incidenty v zmysle zákona o kybernetickej bezpečnosti. Tieto incidenty budú samostatne kategorizované ako bezpečnostné incidenty. Poskytovateľ zabezpečí, že o každom bezpečnostnom incidente budú automaticky a bez zbytočného odkladu notifikované osoby určené manažérom kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa.

Čl. 9 Súčinnosť Objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ umožní alebo zabezpečí Poskytovateľovi (alebo ním povereným osobám) prístup do miesta plnenia. Poskytovateľ je povinný dodržiavať interné predpisy upravujúce vstup a pohyb na mieste plnenia.
- 9.2 Objednávateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa alebo ním poverené osoby bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v miestach plnenia. Pred začatím poskytovania Služieb bude Objednávateľ informovať Poskytovateľa o pravidlách bezpečnosti práce, ktoré sú povinní zamestnanci Poskytovateľa a ďalšie ním poverené osoby dodržiavať.
- 9.3 Objednávateľ v objednávke uvedie zoznam osôb s rozsahom ich zodpovednosti, ktoré zodpovedajú za preberanie plnení a plnenie povinností Objednávateľa podľa danej čiastkovej zmluvy.
- 9.4 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto zmluvy a jednotlivých čiastkových zmlúv, spolupracovať s Poskytovateľom pri ich plnení, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.

- 9.5 Objednávateľ bezodkladne poskytne Poskytovateľovi všetky informácie o akýchkoľvek prekážkach pre plnenie zmluvy v dôsledku konania alebo opomenutia tretích osôb, s ktorými je v právnom vzťahu, od spolupôsobenia ktorých závisí plnenie Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 9.6 Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti nebude Poskytovateľovi zabezpečená súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto zmluvy a čiastkových zmlúv v primeranej lehote, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej úrovne poskytovania Služby (SLA), pokiaľ k tomuto poklesu SLA došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za omeškanie s plnením, a ani za iné ujmy spôsobené Objednávateľovi.
- 9.7 Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi všetky potrebné prístupy, pripojenia do jeho siete, softvér a oprávnenia, ktorými disponuje a ktoré sú nevyhnutné pre poskytovanie Služieb.
- 9.8 Objednávateľ umožní prístup zamestnancom Poskytovateľa k infraštruktúre v zmysle Prílohy č. 9: „Etapu nastavenia Služieb“ tak, aby mohol poskytovať Služby.
- 9.9 Ak nie je v objednávke uvedené inak, je Poskytovateľ oprávnený na plnenie čiastkových zmlúv použiť tretie osoby (subdodávateľov), za ktorých plnenie zodpovedá tak, ako keby ho poskytoval sám. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť v rozsahu podľa tohto článku zmluvy aj subdodávateľom Poskytovateľa. Aj pre plnenie tretími osobami platia identické pravidlá dokumentácie a odovzdávania výkazov a ďalšie povinnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy.

Čl. 10 Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou v profesionálnej kvalite vždy riadne a včas v súlade s pokynmi Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci poskytovania Služieb zabezpečí, že systém DCOM bude v súlade so všetkým aplikovateľným zákonným požiadavkami (najmä so zákonom o informačných technológiách vo verejnej správe, zákonom o kybernetickej bezpečnosti a zákonom o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci). Poskytovateľ berie na vedomie, že systém DCOM poskytuje v zmysle zákona o kybernetickej bezpečnosti základnú službu a zaväzuje sa plniť povinnosti uvedené v Prílohe č. 12: „VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY NA FYZICKÚ A INFORMAČNÚ BEZPEČNOSŤ“. Cena za úkony s týmto súvisiace je vždy obsiahnutá v cene za poskytované Služby.
- 10.2 Poskytovateľ berie na vedomie, že na poskytovaní ďalších služieb týkajúcich sa systému DCOM a na jeho vývoji sa môžu okrem Poskytovateľa a Objednávateľa podieľať aj ďalšie osoby. Poskytovateľ toto umožní a zaväzuje sa poskytovať všetku potrebnú súčinnosť Objednávateľovi a týmto osobám určeným Objednávateľom bez zbytočného odkladu a spolupracovať s nimi tak, aby mali prístup k systému DCOM a mohli v plnom rozsahu poskytovať služby alebo vykonávať vývoj podľa objednávok Objednávateľa. Poskytovateľ za týmto účelom poskytne Objednávateľovi a ním určeným osobám všetku potrebnú dokumentáciu vyhotovenú pri poskytovaní Služieb, a to bezodkladne na výzvu Objednávateľa.
- 10.3 Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi ním spravované prostredia na evidenciu kódu (GitLab) a na evidenciu jednotlivých vývojových úloh v nadväznosti na vývoj kódu (Jira). Poskytovateľ sa zaväzuje viesť v týchto poskytnutých prostrediach kompletnú technickú a prevádzkovú dokumentáciu IS DCOM v štandarde zodpovedajúcom bežnej technickej a procesnej praxi pri vývoji a prevádzke IT diela, vrátane internej dokumentácie k vývoju systému (resp. jeho časti), ktorá bude obsahovať slovný popis úloh zadaných programátorovi a štruktúrované dáta popisujúce vzťah úlohy zadané

programátorovi a jej premietnutie do zdrojového kódu. Na tieto účely Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi všetky potrebné práva v aplikáciách Jira a GitLab. Bez výslovného súhlasu Objednávateľa nie je Poskytovateľ oprávnený vymazať akýkoľvek obsah nachádzajúci sa v týchto aplikáciách. Poskytovateľ nie je oprávnený vykonať akékoľvek úkony, ktorými by obmedzil prístup Objednávateľa do týchto aplikácií.

- 10.4 V prípade, že Objednávateľ alebo tretia osoba na základe objednávky Objednávateľa vytvorí akúkoľvek softwarovú komponentu alebo aplikáciu pre IS DCOM v priebehu trvania čiastkovej zmluvy, Poskytovateľ bude s Objednávateľom a touto treťou osobou v rámci poskytovania Služieb spolupracovať a po jej vytvorení a schválení Objednávateľom uskutoční všetky potrebné kroky na to, aby prevzal danú komponentu/aplikáciu do prevádzky (vrátane integrácie komponentov a aplikácií do IS DCOM). Služby poskytované Poskytovateľom sa automaticky budú vzťahovať aj na takúto komponentu/aplikáciu. Poskytovateľ na tieto účely vykoná code review podľa pokynov Objednávateľa a za cenu určenú v cenníku v Prílohe 5. Poskytovateľ zabezpečí release komponenty/aplikácie v rámci systému DCOM a bude zodpovedný za jej riadne fungovanie v rámci systému DCOM.
- 10.5 Riadenie poskytovania Služieb je upravené v prílohe č. 8 „Riadenie zmluvného vzťahu“.
- 10.6 Poskytovateľ je povinný na žiadosť Objednávateľa bezodkladne písomne odpovedať na jeho otázky a predkladať mu priebežne písomné správy týkajúce sa plnenia čiastkovej zmluvy. Poskytovateľ sa pri plnení čiastkových zmlúv bude riadiť akýmkoľvek pokynmi a pripomienkami Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný sa zúčastniť rokovaní, na ktoré ho Objednávateľ písomne pozve spravidla 5 dní vopred.
- 10.7 Poskytovateľ bude po celú dobu poskytovania Služieb priebežne evidovať a aktualizovať všetky prístupové kódy a heslá, s ktorými sa dostane do kontaktu pri plnení čiastkových zmlúv, v centrálnom riešení, do ktorého budú mať prístup obe zmluvné strany. Akýkoľvek prístup do tohto riešenia bude zaznamenaný spôsobom, ktorý neumožňuje tieto záznamy dodatočne upravovať.
- 10.8 Poskytovateľ bude pri poskytovaní Služieb využívať podporované zariadenia a aplikácie uvedené v Prílohe č. 6.
- 10.9 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi v lehote 5 dní od účinnosti čiastkovej zmluvy zoznam subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní Služieb. Poskytovateľ nie je oprávnený použiť na plnenie čiastkovej zmluvy subdodávateľa, ktorého Objednávateľ odmietne na základe relevantných dôvodov.
- 10.10 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne upozorniť Objednávateľa na stav, kedy došlo k prerušeniu poskytovania Služieb z akéhokoľvek dôvodu. Poskytovateľ môže dočasne prerušiť poskytovanie Služieb iba z dôvodu nevyhnutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zmeny APV, a to po predchádzajúcej dohode s Objednávateľom a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne potrebná. Poskytovateľ prerušenie poskytovania Služieb oznámi Objednávateľovi 5 dní vopred. Poskytovateľ ak je to možné, realizuje všetky práce vyžadujúce prerušenie poskytovania Služieb v časoch mimo požadovanej „Dostupnosti podpory“ uvedenej v Prílohe č.2.
- 10.11 Poskytovateľ je povinný strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s poskytovanými Službami, a to kedykoľvek v priebehu platnosti a účinnosti tejto zmluvy a jednotlivých čiastkových zmlúv, Objednávateľom alebo ním určenými osobami, a zaväzuje sa im poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť.
- 10.12 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť dodávku Služieb, štandardy a komunikáciu v zmysle štandardov dokumentácie Objednávateľa, ktoré sú v súlade so štandardami ITVS, a s ktorými bol Poskytovateľ pred uzatvorením tejto zmluvy oboznámený.

- 10.13 Poskytovateľ je povinný akékoľvek vývojové práce zasahujúce do zdrojového kódu riadiť a evidovať prostredníctvom prostredí (Jira, GitLab) poskytnutých Objednávateľom v zmysle bodu 10.3 tohto článku.

Čl. 11 Ukončenie poskytovania Služby

- 11.1 Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi a ním určeným osobám podľa jeho pokynov všetku súčinnosť, dokumentáciu a informácie tak, aby mohol Objednávateľ alebo nový poskytovateľ servisných služieb po skončení čiastkovej zmluvy plynulo nadviazať pri zabezpečovaní kontinuity prevádzky DCOM. Poskytovateľ sa ďalej bude za týmto účelom zúčastňovať rokovaní s Objednávateľom a ním určenými osobami.
- 11.2 Súčinnosť zahŕňa aktivity, ktoré sú potrebné na bezproblémový prechod poskytovaných Služieb z Poskytovateľa na nového poskytovateľa alebo na Objednávateľa. Uvedená fáza ukončenia poskytovania Služby trvá posledných 6 mesiacov pred skončením účinnosti čiastkovej zmluvy, pričom je rovnomerne rozdelená na činnosti pred samotným odovzdaním, v trvaní 3 mesiacov a činnosti samotnej tranzície na nového dodávateľa v trvaní ďalších 3 mesiacov. Obe fázy neprekročia svojim trvaním platnosť a účinnosť čiastkovej zmluvy a musia byť dopredu naplánované. Počas celej doby prechodu poskytovaných služieb (prvá aj druhá fáza) nesie plnú zodpovednosť za riadne poskytovanie Služieb Poskytovateľ. Najneskôr jeden rok po uzatvorení čiastkovej zmluvy, ak v objednávke nie je uvedené inak, musí byť Poskytovateľom odovzdaný Exit plán a harmonogram na ukončenie Služby, kde Poskytovateľ definuje postup odovzdávania služby vrátane rozsahu svojej súčinnosti pri odovzdávaní služby v pláne poskytovania súčinnosti, transferu know how a tranzície medzi Poskytovateľom a novým dodávateľom v zmysle nasledujúcich odsekov. Exit plán bude upravený podľa pripomienok Objednávateľa a po jeho schválení Objednávateľom bude tvoriť súčasť čiastkovej zmluvy. Poskytovateľ je povinný aktualizovať Exit plán bezodkladne na základe výzvy Objednávateľa.
- 11.3 Poskytovateľ je povinný v rámci fázy pred odovzdaním:
- Vykonať inventarizáciu aplikačného a programového vybavenia a HW IS DCOM vrátane prístupových práv a rolí ku službám a komponentom.
 - Pripraviť na odovzdanie úplné a bezchybné zdrojové kódy k IS DCOM s popisom v štandarde zodpovedajúcom bežnej technickej a procesnej praxi pri vývoji a prevádzke IT diela
 - Pripraviť na odovzdanie kompletnú technickú a prevádzkovú dokumentáciu IS DCOM v štandarde zodpovedajúcom bežnej technickej a procesnej praxi pri vývoji a prevádzke IT diela v prípade, že nie je obsiahnutá v prostrediach poskytnutých Objednávateľom v zmysle bodu 10.3 tejto zmluvy. .
 - Pripraviť Objednávateľovi prístupové práva k IS DCOM
 - Pripraviť dokumentáciu o spracovaní osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov
- 11.4 Poskytovateľ je povinný v rámci fázy samotnej tranzície:
- Zabezpečiť kontinuitu Služieb (naďalej poskytuje služby podpory prevádzky) pri odovzdávaní novému dodávateľovi (alebo Objednávateľovi)
 - Odovzdať úplné a bezchybné zdrojové kódy k IS DCOM s popisom v štandarde zodpovedajúcom bežnej technickej a procesnej praxi pri vývoji a prevádzke IT diela v elektronickej forme na CD/DVD a vo forme prístupov k živým systémom.

- Dokladovať výmaz údajov Objednávateľa zo systémov Poskytovateľa
 - Vykonať zaškolenie zamestnancov alebo iných osôb určených Objednávateľom vrátane konzultácii a poradenstva v minimálnom rozsahu 200 MD.
 - Odovzdať Objednávateľovi prístupové práva k IS DCOM ku dňu zániku čiastkovej zmluvy
 - Odovzdať Objednávateľovi kompletnú technickú a prevádzkovú dokumentáciu k IS DCOM v elektronickej forme na CD/DVD v prípade, že nie je obsiahnutá v prostrediach poskytnutých Objednávateľom v zmysle bodu 10.3 tejto zmluvy.,
 - Zabezpečiť spoľahlivú migráciu dát z IS DCOM do nového softvérového riešenia pre prípad situácie, že IS DCOM bude nahradený novým softvérovým riešením
 - Odovzdať dokumentáciu o spracovaní osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov v elektronickej forme na CD/DVD
- 11.5 Súčinnosť podľa tohto článku bude poskytovaná bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehotách určených Objednávateľom.
- 11.6 Objednávateľ je povinný za poskytnutie súčinnosti podľa tohto článku zaplatiť Poskytovateľovi odmenu podľa cenníku v prílohe č. 5.
- 11.7 Ustanovenia tohto článku sa aplikujú aj v prípade, že dôjde k predčasnému ukončeniu čiastkovej zmluvy, pričom v prípade výpovede bude Exit plán realizovaný v priebehu výpovednej lehoty a v prípade odstúpenia od zmluvy tieto ustanovenia pretrvávajú zánik čiastkovej zmluvy a Poskytovateľ je povinný postupovať podľa Exit plánu a tohto článku po dobu 6 mesiacov po jej skončení.

Čl. 12 Poskytnutie práv k predmetom duševného vlastníctva

- 12.1 V prípade, že pri plnení jednotlivých čiastkových zmlúv bude fyzickou osobou (zamestnancom Poskytovateľa alebo subdodávateľom) vytvorený počítačový program, databáza alebo iné nehmotné plnenie majúce povahu zamestnaneckého autorského diela, Poskytovateľ postupuje ku dňu ich vytvorenia na Objednávateľa právo výkonu majetkových práv autorských k týmto predmetom ochrany, a to v celom rozsahu bez obmedzení. Poskytovateľ sa zaväzuje s autormi uzatvoriť príslušné zmluvy tak, aby nadobudol právo výkonu majetkových práv v neobmedzenom rozsahu najneskôr ku dňu vytvorenia predmetu ochrany. V prípade počítačového programu a databázy vytvorených pre Poskytovateľa fyzickou osobou (za účelom plnenia úloh z tejto a čiastkových zmlúv) musí byť vždy dohodnutý režim výkonu majetkových práv autorských.
- 12.2 V prípade, že pri plnení jednotlivých čiastkových zmlúv budú subdodávateľmi-fyzickými osobami vytvorené iné autorské diela než počítačový program a databáza, najmä diela literárne (literárne deskripcie programu, manuály a návody, definície, analýzy), diela výtvarné (najmä grafické riešenie používateľského rozhrania IS DCOM), fotografických (sprievodné fotografie) alebo iné, a tieto diela nebudú dielami zamestnaneckými, potom Poskytovateľ najneskôr ku dňu vytvorenia diela uzatvorí výhradné písomné licenčné zmluvy, ktorými nadobudne oprávnenie na ich použitie v neobmedzenom rozsahu po celú dobu trvania ich právnej ochrany všetkými spôsobmi s právom poskytnutia sublicencie a s právom postúpenia licencie bez povinnosti licenciu využiť a okamžikom uzatvorenia licenčnej zmluvy licenciu v celom rozsahu postupuje na Objednávateľa. Ak k okamžiku postúpenia nebudú ešte splnené všetky

peňažité záväzky z licencie, vysporiada ich Poskytovateľ za Objednávateľa, a to kedykoľvek na výzvu Objednávateľa alebo aj bez výzvy a po celú dobu trvania licencie.

- 12.3 V prípade, že vytvorenie autorského diela, ktoré je predmetom plnenia Poskytovateľa v zmysle čiastkových zmlúv, bolo zabezpečené subdodávateľom - právnickou osobou, a autorom takého diela je zamestnanec subdodávateľa, uplatní sa bod 12.1 obdobne, pričom Poskytovateľ uzatvorí so subdodávateľom písomnú zmluvu o postúpení neobmedzeného práva výkonu majetkových autorských práv k dielu, pričom ku dňu uzatvorenia zmluvy tieto práva v celom rozsahu postupuje na Objednávateľa. Poskytovateľ sa preukázateľne ubezpečí, že subdodávateľ-právnická osoba vykonáva práva k svojmu plneniu v režime zamestnaneckého diela, vyžiada si príslušné listiny toto preukazujúce a tieto kedykoľvek na výzvu odovzdá Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný zamedziť tomu, aby jeho subdodávateľ – právnická osoba – použil ďalšiu právnickú osobu ako subdodávateľa.
- 12.4 V prípade, že vytvorenie autorského diela, ktoré je predmetom plnenia Poskytovateľa v zmysle čiastkových zmlúv, bolo zabezpečené subdodávateľom - právnickou osobou, a autorom takého diela je osoba odlišná od zamestnanca subdodávateľa, Poskytovateľ uzatvorí so subdodávateľom písomnú zmluvu o postúpení výhradnej neobmedzenej licencie v rozsahu podľa bodu 12.2, ktorá bola uzatvorená medzi autorom diela a subdodávateľom, a ktorá bude tvoriť prílohu zmluvy o postúpení licencie, pričom ku dňu uzatvorenia zmluvy o postúpení licencie, postupuje licenciou v celom rozsahu na Objednávateľa.
- 12.5 V prípade, že pri plnení čiastkových zmlúv dôjde k poskytnutiu nehmotného plnenia spôsobilého na zápis ako registrovaný dizajn, prevádza ku dňu jeho vytvorenia Poskytovateľ na Objednávateľa neobmedzené právo na dizajn, resp. právo na registráciu takého dizajnu. V prípade, že takéto nehmotné plnenie bolo vytvorené subdodávateľmi Poskytovateľa, zaväzuje sa s nimi uzatvoriť písomné zmluvy o prevode týchto práv tak, aby ich v celom rozsahu riadne nadobudol.
- 12.6 Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Služby len prostredníctvom subdodávateľov, s ktorými má uzatvorené písomné licenčné a ďalšie zmluvy v zmysle tohto článku, a ktorí podľa vlastného vyhlásenia a záruk riadne nadobudli práva k svojmu plneniu priamo od autorov ako zamestnancov alebo od zhotoviteľov na základe zmluvy o dielo.
- 12.7 Poskytovateľ je povinný viesť si podrobnú evidenciu všetkých fyzických osôb, ktoré sa akokoľvek podieľali na plnení majúcom autorskoprávnu alebo priemyselnoprávnu povahu a je povinný vždy byť schopný preukázať aké plnenia konkrétne poskytovali a v akom právnom vzťahu sa také osoby nachádzali k Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľom. Je tiež povinný zabezpečiť, že nedôjde k zániku niektorého z takých právnych vzťahov a je povinný predložiť Objednávateľovi bezodkladne na jeho výzvu originály zmlúv uvedených v tomto článku. Akékoľvek nároky subdodávateľov či autorov diel alebo predmetov priemyselnoprávnej ochrany vysporiada Poskytovateľ.
- 12.8 Poskytovateľ všetky oprávnenia podľa tohto článku poskytuje Objednávateľovi tak, aby Objednávateľ mohol výhradne a neobmedzene používať všetky predmety duševného vlastníctva vytvorené pri plnení čiastkových zmlúv s právom poskytnutia sublicencie a s právom postúpenia licencie. Oprávnenia podľa tohto článku sa vzťahujú na každý predmet duševného vlastníctva vytvorený pri plnení čiastkových zmlúv.
- 12.9 Poskytovateľ vyhlasuje, že pred podpisom zmluvy neposkytol žiadnej tretej osobe oprávnenie v zmysle tohto článku, zaväzuje sa tak neurobiť ani po jej podpise a zaväzuje sa ubezpečiť, že sa tak nestalo ani u jeho subdodávateľov a ďalších osôb poskytujúcich plnenie (12.7).

- 12.10 Poskytovateľ je oprávnený použiť pri plnení čiastkových zmlúv predmety duševného vlastníctva tretích osôb (iných než subdodávateľov) len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V prípade použitia štandardných licencií k určitým častiam plnenia (zdrojového kódu) bude nositeľom oprávnení priamo Objednávateľ a ak to bude spojené s odplatom, uhradí ju Poskytovateľ za Objednávateľa, ak nebude dohodnuté inak. Pri plnení nesmú byť používané také open source riešenia, ktoré sú licencované s podmienkou „share alike“ (teda povinnosťou sprístupniť výsledný produkt pod rovnakou licenciou).

Čl. 13 Sankcie

- 13.1 Sankcie za porušenie povinností Poskytovateľa uvedené v tomto článku sa vzťahujú na každú čiastkovú zmluvu. Pokiaľ je ako sankcia dohodnutá zmluvná pokuta, nie je týmto dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu ujmy v plnej výške.
- 13.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti neutralizovať Kritický Incident, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v prílohe č. 2 Katalógu Služieb.
- 13.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti neutralizovať Závažný Incident, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v prílohe č. 2 Katalógu Služieb.
- 13.4 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti neutralizovať Nekritický incident, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v prílohe č. 2 Katalógu Služieb.
- 13.5 Objednávateľ má právo v prípade nedodržania termínu dodania Služby žiadať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v Prílohe č. 2. V prípade nedodržania termínu dodávky Služieb spočívajúcich v zmenových požiadavkách objednaných v zmysle Prílohy č. 5: Cenník služieb a bodu 5.3 tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5% za každý pracovný deň omeškania dodania, pokiaľ v objednávke nie je určené inak.
- 13.6 V prípade nesplnenia povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z bodov 10.2, 10.3 a 10.4 tejto zmluvy je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 50.000 EUR bez DPH za každý začatý kalendárny mesiac neplnenia uvedených povinností.
- 13.7 Zmluvná pokuta je splatná dňom porušenia povinnosti. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať zmluvnú pokutu proti pohľadávke Poskytovateľa na zaplatenie ceny za poskytovanie Služieb.
- 13.8 Celková hodnota zmluvných pokút, ktoré si môže Objednávateľ uplatniť za porušenie povinností v jednom kalendárnom mesiaci je limitovaná do výšky maximálne 30 % celkovej ceny paušálnych Služieb v danom kalendárnom mesiaci.

Čl. 14 Náhrada škody

- 14.1 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 14.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku porušia povinnosti dodať Služby podľa tejto zmluvy a čiastkových zmlúv riadne a včas. Poskytovateľ zodpovedá za to, že výstupy Služieb nebudú zasahovať do práv tretích osôb a že všetky Služby budú v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 14.3 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie Služieb, ak je vadné poskytnutie Služieb spôsobené:
- a) neposkytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa,

b) v dôsledku neoprávneného zásahu zo strany Objednávateľa alebo tretích osôb (okrem Poskytovateľových subdodávateľov, ktorých použil na plnenie Zmluvy, alebo okrem časti implementovaného kódu ktorý Poskytovateľ skontroloval v zmysle bodov 10.2 a 10.4 tejto zmluvy).

- 14.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa bezodkladne upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, ibaže nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku chybného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na chybnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 14.5 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu zmluvných povinností. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 14.6 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z čiastkovej zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od čiastkovej zmluvy (ibaže by okolnosť vyššej moci trvala dlhšie než 15 dní) alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

Čl. 15 Riešenie sporov

- 15.1 Ak dôjde medzi stranami k sporu, ktorý sa týka tejto Zmluvy, strany sa zaväzujú, že budú viesť v dobrej viere rokovania o zmiernom urovnaní tohto sporu.
- 15.2 Ak nedôjde k vyriešeniu sporu podľa odseku 15.1 ani v lehote 15 dní od vzniku sporu, je ktorákoľvek zo strán oprávnená obrátiť sa na súd. Na rozhodovanie sporov týkajúcich sa tejto zmluvy a jednotlivých čiastkových zmlúv sú príslušné slovenské súdy.

Čl. 16 Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej zánik

- 16.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 16.2 Zmluva sa uzatvára na dobu 4 rokov odo dňa V prípade, že Objednávateľ najneskôr 2 mesiace pred skončením tejto doby zašle Poskytovateľovi oznámenie o predĺžení doby trvania zmluvy, predlžuje sa trvanie tejto zmluvy o ďalšie 4 roky.
- 16.3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodov uvedených v § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., o verejnom obstarávaní.

Čl. 17 Zánik čiastkovej zmluvy

- 17.1 Čiastková zmluva môže byť ukončená odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa v prípade, že sa Objednávateľ dostane do omeškania s plnením svojej zmluvnej

povinnosti a toto nenapraví ani do 30 dní od písomného poskytnutia dodatočnej lehoty k náprave doporučenou zásielkou spolu s upozornením na úmysel Poskytovateľa odstúpiť od dotknutej čiastkovej zmluvy; odstúpenie je vždy účinné *ex nunc*. V iných prípadoch Poskytovateľ od čiastkovej zmluvy oprávnený odstúpiť nie je. Odstúpením nie je dotknuté ustanovenie o postúpení práv duševného vlastníctva (čl. 12) k plneniu do tej doby poskytnutému.

- 17.2 Čiastková zmluva môže byť ukončená odstúpením od zmluvy zo strany Objednávateľa v prípade, že sa Poskytovateľ dostane do omeškania s plnením svojej zmluvnej povinnosti a toto nenapraví ani do 7 dní od písomného poskytnutia dodatočnej lehoty k náprave; odstúpenie je vždy účinné *ex nunc*. Odstúpením nie je dotknuté ustanovenie o postúpení práv duševného vlastníctva (čl. 12) k plneniu do tej doby poskytnutému, ibaže by Objednávateľ v oznámení o odstúpení výslovne uviedol inak.
- 17.3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od čiastkovej zmluvy, ak ešte nedošlo k plneniu z tejto zmluvy.. Objednávateľ je ďalej oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodov uvedených v § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., o verejnom obstarávaní.
- 17.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený čiastkovú zmluvu vypovedať v 6 mesačnej výpovednej lehote, a to v rozsahu niektorých alebo všetkých Služieb poskytovaných podľa danej čiastkovej zmluvy, v prípade, že bude chcieť tieto Služby prevziať do vlastnej prevádzky. Rozsah vypovedaných Služieb bude uvedený vo výpovedi. V prípade, že bude čiastková zmluva uzatvorená na dobu dlhšiu než 2 roky, môže Objednávateľ uplatniť toto právo výpovede až po uplynutí 2 rokov. Výpoveďou nie je dotknuté ustanovenie o postúpení práv duševného vlastníctva (čl. 12). Objednávateľ je ďalej oprávnený vypovedať čiastkovú zmluvu z akéhokoľvek dôvodu, najmä z dôvodu dosiahnutia finančného limitu podľa ods. 2.1 v šesťmesačnej výpovednej lehote.
- 17.5 Vo výpovednej lehote sa plne uplatnia ustanovenia o povinnostiach Poskytovateľa pri ukončení poskytovania Služieb v zmysle čl. 11. V prípade odstúpenia od zmluvy sa poskytuje podľa čl. 11.7.
- 17.6 Všetky čiastkové zmluvy sú zmluvami navzájom nezávislými a zánik jednej nespôsobuje bez ďalšieho zánik ostatných čiastkových zmlúv.
- 17.7 Ustanovenia tejto rámcovej zmluvy tvoria súčasť každej čiastkovej zmluvy. Zánik tejto rámcovej zmluvy nemá sám o sebe vplyv na práva a povinnosti z do tej doby uzavretých čiastkových zmlúv, vrátane ustanovení o právach duševného vlastníctva.

Čl. 18 Doručovanie a formy komunikácie

- 18.1 Doručovanie medzi zmluvnými stranami sa uskutočňuje na adresy sídla.
- 18.2 Každé oznámenie medzi zmluvnými stranami, vrátane návrhov žiadostí či informácií, ktoré sa vzťahujú k tejto zmluve a čiastkovým zmluvám, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto zmluvy a čiastkových zmlúv musia byť podané, pokiaľ nie je v tejto zmluve uvedené inak, v písomnej forme a doručené poštou alebo e-mailom.
- 18.3 Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa vráti oznámenie niektorej zo zmluvných strán druhej strane ako nedoručiteľné, považuje sa za deň doručenia pre odosielaťujúcu stranu posledný deň v ktorý si mohol adresát na pošte zásielku vyzdvihnúť..
- 18.4 Oznámenia týkajúce sa zániku zmluvy a čiastkových zmlúv je možné doručovať výlučne poštou.

Čl. 19 Mlčanlivosť

- 19.1 Poskytovateľ sa týmto zaväzuje, že bez časového obmedzenia uchová v tajnosti obchodné tajomstvo Objednávateľa, ako i všetky informácie, ktoré od Objednávateľa získal či získa v súvislosti s plnením zmluvy a čiastkových zmlúv (najmä ak sa týkajú Objednávateľa, IS DCOM, duševného vlastníctva). Táto dohoda sa nevzťahuje na informácie, ktoré sú verejnosti dostupné alebo ktoré sa stali verejnosti dostupné inak než v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť. Tento záväzok sa nevzťahuje na poskytnutie informácií v súlade s plnením zákonnej povinnosti a na poskytnutie informácií odbornému poradcovi viazaného mlčanlivosťou zo zákona (auditorovi, daňovému poradcovi apod.) a na poskytnutie informácií subdodávateľovi Poskytovateľa, Poskytovateľ sa však zaväzuje zabezpečiť, že tento subdodávateľ bude dodržiavať povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku.
- 19.2 V prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti Poskytovateľom, jeho zamestnancami alebo subdodávateľmi, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50.000 EUR. Nárok na náhradu škody v plnej výške týmto nie je dotknutý.

Čl. 20 Ochrana osobných údajov

Vzhľadom na to, že pri plnení čiastkových zmlúv môže dochádzať k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom, zmluvné strany uzatvárajú zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení Prílohy č. 13, ktorá implementuje požiadavky platných právnych predpisov na ochranu osobných údajov.

Čl. 21 Záverečné ustanovenia

- 21.1 Táto Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých po dva obdrží každá Strana.
- 21.2 Táto zmluva sa spravuje slovenským právom. Strany sa ďalej dohodli, že táto zmluva, ako aj všetky čiastkové zmluvy uzavreté na jej základe, sa budú spravovať Obchodným zákonníkom.
- 21.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ňou súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.
- 21.4 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“ obsahuje vysvetlenie pojmov používaných v tejto Zmluve.
- Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“ obsahuje popis služby a úroveň SLA pre každú Službu
- Príloha č. 3 „Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia“ obsahuje popis služby podpory prevádzky IS DCOM
- Príloha č. 4 „VZOR OBJEDNÁVKY“
- Príloha č. 5 „CENNÍK SLUŽIEB“
- Príloha č. 6 „Zoznam podporovaných zariadení/APLIKÁCIÍ“ obsahuje zoznam podporovaných zariadení / aplikácií
- Príloha č. 7 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“ je formulár, ktorý bude vyplňať Poskytovateľ ako podklad ku fakturácii

Príloha č. 8 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU” definuje úlohy a zodpovednosti pri riadení zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vyplývajúce z tejto Zmluvy

Príloha č. 9 „ETAPA NASTAVENIA SLUŽIEB” obsahuje informácie o rozsahu činností súvisiacich s nastavením poskytovania služieb

Príloha č. 10 „ZOZNAM LOKALÍT” obsahuje zoznam lokalít, kde bude Poskytovateľ poskytovať služby pre Objednávateľa

Príloha č. 11 „SLA PARAMETRE“

Príloha č. 12: „VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY NA FYZICKÚ A INFORMAČNÚ BEZPEČNOSŤ“

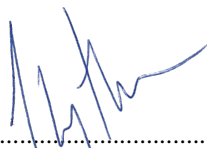
Príloha č. 13: „ZMLUVA O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV“

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa 16.11.2022

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa


.....
Ing. Roman Kytka
InterWay, a. s.
(na základe splnomocnenia)

Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

ITSM Aplikácia je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.

Call Centrum je pracovisko Poskytovateľa určené ako miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez web rozhranie ITSM aplikácie .

Dostupnosť podpory služieb je časový interval, počas ktorého sú Objednávateľovi k dispozícii pracovníci Poskytovateľa zabezpečujúci služby definované v Katalógu služieb (viď Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“).

Lehota odozvy je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý plynie od oznámenia požiadavky Objednávateľom do zodpovedania požiadavky Poskytovateľom s informáciou o zámere riešenia požiadavky. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby „Dostupnosti podpory služby“.

Lehota vyriešenia je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), do uplynutia ktorého Poskytovateľ vyrieši požiadavku Objednávateľa, t. j. od preukázateľného nahlásenia požiadavky (napr. zaevidovania v ITSM aplikácii do času obnovenia služby v plnom rozsahu. Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Call Centra, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v ITSM aplikácii. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby „Dostupnosti podpory služby“.

Lehota pre obnovu služby (RTO, Recovery time objective) predstavuje časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý začína plynúť od začiatku nedostupnosti služby do času, kedy Poskytovateľ uvedie službu do pôvodného stavu.

Bod obnovy (RPO, Recovery point objective) predstavuje konkrétny čas v minulosti, ku ktorému Poskytovateľ vytvoril zálohu dát tak, aby tieto neboli v prípade obnovy staršie, ako požadovaná hodnota RPO (napr. dáta nesmú byť staršie ako 24 hodín).

Miesto alebo Lokalita je miesto, na ktorom sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.

SLA (Service Level Agreement) označuje súbor kvalitatívnych parametrov Služieb uvedených pri jednotlivých typoch Služieb, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať podľa Prílohy č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.

Etapu nastavenia služieb predstavuje jednorazový projekt, počas ktorého Poskytovateľ vytvorí, pripraví, alebo preberie všetky prostriedky pre poskytovanie Služieb podľa Katalógu služieb (pozri Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“).

Exit plán predstavuje pravidelne aktualizovaný projektový plán, ktorého účelom je vytvoriť podmienky pre prevzatie Služieb Objednávateľom, resp. externým poskytovateľom po riadnom alebo predčasnom ukončení zmluvného vzťahu. Exit plán upravuje podmienky ukončenia zmluvného vzťahu a požiadavky na prevzatie poskytovania služieb Objednávateľom, alebo iným poskytovateľom (tretia strana).

MD – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 človekohodín, pričom za človekohodinu sa považuje 1 pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 človekohodiny (30 minút)

Doba neutralizácie incidentu - je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby). Neutralizácia Incidentu znamená obnovenie fungovania HW Komponentu alebo SW Komponentu tvoriaceho IS Objednávateľa. Do doby neutralizácie Incidentu sa započítava len čas podľa úrovne spracovania požiadaviek uvedenej v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy (ďalej len „USP“). Do doby neutralizácie Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS

Objednávateľa Objednávateľom za účelom odstránenia problému a čas následného riešenia príčiny problému.

Aplikačné programové vybavenie alebo skrátené aj „APV“ znamená akýkoľvek počítačový program / software alebo iné autorské dielo vytvorené Poskytovateľom v súvislosti s predmetom plnenia tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie, implementácie a naplnenia dát.

Elektronický systém pre správu požiadaviek alebo aj „ServiceDesk“ – je elektronický systém pre správu požiadaviek a Incidentov, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a ich vybavení.

Modul – Je samostatná časť informačného systému

Profylaktika – je pravidelná kontrolná, nastavovacia a kalibračná činnosť, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti HW a SW Komponentov, produktov tretích strán. Jedná sa o činnosti, ktoré slúžia na predchádzanie výpadku alebo poškodenia IS Objednávateľa – zálohovanie, patchovanie, čistenie systému a podobne.

Problém je hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW a SW Komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane HW a SW produktov tretích strán), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom vo fungovaní oproti dodanej dokumentácii.

Paušálne služby SLA sú služby poskytované Poskytovateľom a ktoré sú bližšie špecifikované v prílohe č.2 a prílohe č. 3

Vyžiadané služby sú služby poskytované Poskytovateľom na základe požiadavky Objednávateľa.

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia problému a/alebo Incidentu.

Monitoring je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky IS v správe Objednávateľa, ktorý prevádzkuje Poskytovateľ.

Úroveň spracovania požiadaviek alebo „USP“ predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie Incidentu dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v prílohe č. 3 tejto Zmluvy v závislosti od kategórie Incidentu.

Incident je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť systému DCOM, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov.

IS Informačný systém, ktorý pozostáva z technických prostriedkov (HW) a programového vybavenia /softwaru (APV a SW)

Komponent - každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme.

Zoznam zariadení – Definuje zoznam poskytovaných služieb podpory prevádzky a jednotlivých aplikačných modulov IS DCOM.

Dostupnosť podpory – určuje čas dostupnosti podpory prevádzky IS DCOM

Biznis služba – zoznam poskytnutých biznis služieb, jednotlivých EGOV modulov, podporných modulov, nekritických modulov, integrácií a podobne.

Doba neutralizácie incidentu – doba stanovená v Prílohe č.2 – Katalóg služieb ako “Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente” a, alebo “Konečný čas vyriešenia incidentu”.

Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”

Na nasledujúcich stranách sa nachádza katalóg služieb v zmysle súťažných podkladov.

Príloha č. 4 – Vzor objednávky

Objednávka podľa Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb zo dňa

1. Objednávateľ, DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS) objednáva u Poskytovateľa podľa prílohy č. 2, 3 a 5 Rámcovej zmluvy tieto Služby:
2. Doba poskytovania Služby:
3. Cena za poskytované Služby podľa cenníka: paušálna/človekoden
4. Uplatnenie etapy nastavenia Služieb – áno/nie
5. Zoznam poverených osôb za Objednávateľa:
6. Možnosť použiť pri poskytovaní Služieb subdodávateľov: áno/nie
7. Odovzdanie Exit plánu do

Uzatvorenie čiastkovej zmluvy o poskytovaní služieb podľa tejto objednávky sa riadi ustanoveniami Rámcovej zmluvy.

V Bratislave dňa

.....
za Objednávateľa
(meno, priezvisko)

Príloha č. 5 – CENNÍK SLUŽIEB

Cenník služieb prevádzky Platformy as a Service (PaaS). Ceny sú uvedené v EUR za obdobie 12 kalendárnych mesiacov.

P1 produkčné prostredie
 Pre P1 predprodukčné prostredie
 P3 záložná lokalita
 TST testovacie prostredie
 EDU školiace prostredie

	Cena per prostredie za rok EUR bez DPH					Spolu bez DPH	Spolu s DPH	Výrobca	Technológie	
	P1	Pre P1	P3	TST	EDU					
Active Directory	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20	Microsoft	Windows Server	Domain Services
Active Directory Federation Services	3861,00	1544,00	1158,00	772,00	386,00	7721,00	9265,20	Microsoft	Windows Server	Domain Services
Antivirus	644,00	257,00	193,00	129,00	64,00	1287,00	1544,40		Windows Server	Eset/Symantec
Business activity monitoring system	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	RedHat	Linux	JBoss/SOA
Backupy	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60		Windows Server	HP Dataprotector/MS DPM
Business process management system	5792,00	2317,00	1737,00	1158,00	579,00	11583,00	13899,60	Opensource	Linux	Camunda
RedHat Jboss Event Management	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	RedHat	Linux	JBoss
Callcentrum	4505,00	1802,00	1351,00	901,00	450,00	9009,00	10810,80	Aliter	Linux	
Springboot Admin (config. system)	644,00	257,00	193,00	129,00	64,00	1287,00	1544,40	Opensource	Linux	Springboot
Apache Cloud	3861,00	1544,00	1158,00	772,00	386,00	7721,00	9265,20	Opensource	Linux	VMware
Consul - System config. management	3861,00	1544,00	1158,00	772,00	386,00	7721,00	9265,20	HashiCorp	Linux	
Microsoft Dynamics	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60	Microsoft	Windows Server	
Database	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20	Microsoft	Windows Server/Linux	MS SQL/MySQL

Dohľadové servery	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60	Microsoft	Windows Server	
Data management system	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60		Linux	Liferay/ElasticSearch
Domain Names System	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60	Microsoft	Windows Server	Domain Services
Dot	644,00	257,00	193,00	129,00	64,00	1287,00	1544,40			
ePodateľňa	3861,00	1544,00	1158,00	772,00	386,00	7721,00	9265,20	PosAm	Linux	
Enterprise service bus	6435,00	2574,00	1931,00	1287,00	644,00	12871,00	15445,20	Opensource	Linux	
Evidencia katastrálnych objektov	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20	PosAm	Linux	
Filesystem	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Microsoft	Windows Server	
Identity and Access Management	5792,00	2317,00	1737,00	1158,00	579,00	11583,00	13899,60	Opensource	Linux	Midpoint/OpenAM
Migrácia údajov z ISO	1931,00	772,00	579,00	386,00	193,00	3861,00	4633,20	Konzorcium	Linux	ISO
Integrácia na ext. systémy	4505,00	1802,00	1351,00	901,00	450,00	9009,00	10810,80	Konzorcium	Linux	JBoss
Konfig. parametrov pre obec	1287,00	515,00	386,00	257,00	129,00	2574,00	3088,80	Konzorcium	Linux	JBoss
API rohrania pre ISO	3861,00	1544,00	1158,00	772,00	386,00	7721,00	9265,20	ISOD	Linux	ISO
Pripojenie pre ISO	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	ISOD	Linux	ISO
Knowledge Base	1931,00	772,00	579,00	386,00	193,00	3861,00	4633,20	Konzorcium	Linux	
Greylog	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60	Opensource	Linux	
Email service	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Microsoft	Windows Server	Exchange/Symantec Mail GW
Lync	1931,00	772,00	579,00	386,00	193,00	3861,00	4633,20	Microsoft	Windows Server	
Management servery	3218,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Microsoft	Windows Server	SCCM/ SC Orchestrator
Mobile ID	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20	PosAm	Linux	
Monitoring	4505,00	1802,00	1351,00	901,00	450,00	9009,00	10810,80		Windows Server/Linux	SCOM/Zabbix/Nagios
Network	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20			F5
Orchestration	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20		Windows Server/Linux	Salt/SC Orchestrator
Public Key Infrastructure	1287,00	515,00	386,00	257,00	129,00	2574,00	3088,80	Microsoft	Windows Server	

Proxy servery	1931,00	772,00	579,00	386,00	193,00	3861,00	4633,20	Opensource	Linux	
Qlik reporting	644,00	257,00	193,00	129,00	64,00	1287,00	1544,40	Qlik		
Antispam	2574,00	1030,00	772,00	515,00	257,00	5148,00	6177,60	Symantec	Linux	Symantec Mail GW
Screen connect	1287,00	515,00	386,00	257,00	129,00	2574,00	3088,80	ConnectWise Control	Windows Server	Remote support
Selfcare zona	32 18,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Konzorcium	Linux	
Podpisovanie pre mID	4505,00	1802,00	1351,00	901,00	450,00	9009,00	10810,80	PosAm	Linux	
Service-Oriented Architecture	5148,00	2059,00	1544,00	1030,00	515,00	10296,00	12355,20	Opensource	Linux	JBoss Fuse
Storage	4505,00	1802,00	1351,00	901,00	450,00	9009,00	10810,80			Hitachi
Terminal servers	32 18,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Microsoft	Windows Server	
Konfiguracia parametrov pre obec	1287,00	515,00	386,00	257,00	129,00	2574,00	3088,80	Opensource	Linux	JBoss
Integracie na ustredny portal verejnej spravy	32 18,00	1287,00	965,00	644,00	322,00	6436,00	7723,20	Konzorcium	Linux	
Windows Server Update Services	1931,00	772,00	579,00	386,00	193,00	3861,00	4633,20	Microsoft	Windows Server	
Yubikey USB kluc	639,00	257,00	193,00	129,00	64,00	1282,00	1538,40	Yubico	Linux	2FA
Spolu	160 883,00	64 349,00	48 251,00	32 182,00	16 085,00	321 750,00	386 100,00			

Cenník služieb podpory aplikačno-programového vybavenia (APV)
Ceny sú uvedené v EUR za za obdobie 12 kalendárnych mesiacov.

Prevádzka aplikačno-programového vybavenia (<i>Monitoring, Profylaxia, Aktualizácie</i>)	Cena bez DPH	Cena s DPH
<i>Integrácie (UPVS,RFO,RPO,RA,KN, NEV,SP,FS,..)</i>	169 950,00	203 940,00
<i>Ústredný portál verejnej správy</i>	16 995,00	20 394,00
<i>Register Fyzických osôb</i>	33 990,00	40 788,00
<i>Register právnických osôb</i>	16 995,00	20 394,00
<i>Register adries</i>	8 498,00	10 197,60
<i>Kataster nehnuteľností</i>	33 990,00	40 788,00
<i>Národná evidencia vozidiel</i>	8 498,00	10 197,60
<i>Socialna poisťovňa</i>	16 995,00	20 394,00
<i>Finančná správa</i>	8 498,00	10 197,60
<i>CSRU QW3 a ostatné</i>	25 493,00	30 591,60
<i>eGov Moduly (138 el. služieb)</i>	254 925,00	305 910,00
<i>Back office moduly (EO, ePodateľňa,DA, IAM)</i>	127 463,00	152 955,60
<i>Modul Evidencie osôb</i>	31 866,00	38 239,20
<i>Modul ePodateľne (vrátane dennej agendy)</i>	38 239,00	45 886,80
<i>Modul IAM</i>	57 358,00	68 829,60
<i>Podporné nástroje (KB, SD, DMS,eMail,CC)</i>	84 975,00	101 970,00
<i>Knowledge Base</i>	12 746,00	15 295,20
<i>ServiceDesk</i>	16 995,00	20 394,00
<i>Modul Callcentra</i>	21 244,00	25 492,80
<i>eMailové služby</i>	-	-
<i>DMS</i>	72 229,00	86 674,80
<i>Portály (Intranet, Portál pre občana, Web obce)</i>	72 229,00	86 674,80
<i>mID</i>	33 990,00	40 788,00
<i>MVU</i>	33 989,00	40 786,80
Spolu	849 750,00	1 019 700,00

Cenník služieb podpory infraštruktúry ako služby (IaaS)
Ceny sú uvedené v EUR za obdobie 12 kalendárnych mesiacov.

Prevádzka infraštruktúry ako celku (<i>Monitoring, Profylaxia, Aktualizácie</i>)	Cena bez DPH	Cena s DPH
<i>Prevádzka IaaS na všetkých prostrediach IS DCOM</i>	72 000,00	86 400,00

Cenník služieb podpory koncových zariadení (ITaaS)
Ceny sú uvedené v EUR za obdobie 12 kalendárnych mesiacov pod podmienkou podpory koncových zariadení - PC a notebookov v počte 14.752 kusov.

V prípade nižšieho počtu podporovaných PC a notebookov sa alikvotne zníži uvedená cena za on-site a vzdialenú podporu. Počet podporovaných PC a notebookov sa vždy určí k poslednému kalendárnemu dňu mesiaca, za ktorý je platená cena, na základe vystavenej faktúry.

Nakoľko medzi počtom PC a notebookov a ostatnými koncovými zariadeniami existuje kauzálny vzťah, takto určená cena zahŕňa tiež podporu všetkých ďalších Objednávateľom aktuálne prevádzkovaných koncových zariadení na obciach.

Podpora koncových zariadení (<i>Monitoring, Profylaxia, Aktualizácie</i>)	Cena bez DPH	Cena s DPH
<i>On-site podpora koncových zariadení</i>	65 280,00	78 336,00
<i>Vzdialená podpora koncových zariadení</i>	126 720,00	152 064,00
<i>Spolu</i>	192 000,00	230 400,00

Príloha č. 6 ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ/APLIKÁCIÍ

Katalóg aplikácií			
Por. č.	Názov	Lokalita / Server a pod.	Stručný popis
APLIKÁCIE			
1	Modul Podania	Primárna, záložná	procesno-integračná platforma, ESB, BPM, BRE, BAM, Denná Agenda
2	Elektronická podateľňa DCOM	Primárna, záložná	zabezpečuje všetky procesy súvisiace so správnym konaním a prostredníctvom podateľne sú pracovníci úradov obce schopný interagovať s automatizovanými procesmi.
3	Modul elektronických formulárov DCOM	Primárna, záložná	dátové úložisko pre elektronické formuláre, funkcie na vytvorenie prezentácie (el. dokumentu) a na správu el. formulárov.
4	Moduly eSlužieb	Primárna, záložná	Špecifické komponenty pre zabezpečenie služieb uvedených v zadávacej dokumentácii v prílohe č. 2 Elektronické služby.
5	Verejný webový portál DCOM	Primárna, záložná	verejný prístupový portál DCOM.
6	Intranetový portál obce	Primárna, záložná	prístupový a agregáčny bod pre podporné a prevádzkové systémy obce.
7	Verejné portály obcí	Primárna, záložná	elektronický prezentačný kanál obce v podobe webovej stránky.
8	Intranetový portál prevádzkovateľa	Primárna, záložná	prístupový a agregáčny bod pre podporné a prevádzkové systémy prevádzkovateľa DEUS.
9	Elektronická pošta	Primárna, záložná	Majlová komunikácia obce.
10	CRM	Primárna, záložná	podpora riadenia vzťahov so zákazníkom.
11	Billing	Primárna, záložná	spracovanie a vytvorenie podkladov pre fakturáciu zazmluvnených zákazníkov.
12	Virtuálne úložisko obce (DMS)	Primárna, záložná	ukladanie a správa dokumentov.
13	IS Service Desk	Primárna, záložná	riešenie pre podporu a automatizáciu používateľských požiadaviek a manažment služieb.
14	Call Centrum	Primárna, záložná	aplikačná podpora pre zabezpečenie funkcií call centra IS DCOM.
15	Knowledge Base	Primárna, záložná	zostavenie a prístup k znalostnej báze.

16	Modul elektronického vzdelávania	Primárna, záložná	Správa a zostavovanie výukových materiálov, návodov, postupov a systému pomoci používateľovi.
17	Modul pre zriaďovanie el. identity	Primárna, záložná	centrálny systém správy identity z pohľadu IS DCOM.
18	Vrstva integrácie na ÚPVS	Primárna, záložná	integrácia na ÚPVS a na spoločné moduly ÚPVS.
19	Vrstva integrácie na ISVS	Primárna, záložná	integrácia na ISVS
20	Vrstva integrácie na referenčné registre	Primárna, záložná	integrácia na referenčné registre
21	Modul vizualizácie údajov	Primárna, záložná	Modul pre zobrazenie katastrálnych objektov, generovanie analytických reportov a účastníckych vzťahov
22	Vrstva dátovej konsolidácie	Primárna, záložná	Konsolidovaná dátová vrstva podporujúca integráciu systémov na údajovej úrovni.

SOFTVÉR pre prevádzku aplikácií v dátovom centre			
23	Cloud platforma s managementom	Primárna, záložná	Apache CloudStack Citrix XenServer KVM VMware
24	Servrovská platforma s managementom	Primárna, záložná	Oracle Linux Microsoft Windows Server Datacenter CentOS
25	Zálohovanie a archivácia	Primárna, záložná	HP DataProtector
26	Platforma pre komplexný monitoring, tracing služieb a systému	Primárna, záložná	Zabbix Microsoft System Center Datacenter Suite Grafana Kibana Zipkin SpringCloud
27	nástroj na správu a orchestráciu služieb a business procesov	Primárna, záložná	RedHat JBoss Fuse
28	web aplikačný server pre nástroj pre správu a orchestráciu služieb	Primárna, záložná	RedHat JBoss
29	web aplikačný server pre prezentačnú vrstvu IS DCOM	Primárna, záložná	RedHat JBoss Liferay Enterprise Edition SpringBoot Tomcat
30	Centrálny databázový systém IS DCOM	Primárna, záložná	Microsoft SQL Server Enterprise Edition Microsoft Windows Server Datacenter Microsoft System Center Datacenter

31	prostredie pre integráciu a synchronizáciu s ISVS	Primárna, záložná	Oracle Data Integrator Microsoft SQL Server Enterprise Edition Microsoft Windows Server Datacenter Microsoft System Center Datacenter
32	prostredie pre správu identít	Primárna, záložná	OpenAM OpenDJ Midpoint
33	prostredie pre mail	Primárna, záložná	Microsoft Exchange Server Standard Microsoft Exchange Server Enterprise Microsoft Windows Server Datacenter Microsoft System Center Datacenter

1) ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ

Primárna a Záložná Lokalita + DEUS

HW Typ	Počet	Popis
Blade chassis	7	HP BladeCenter BL c7000 Platinum Chassis, 6 x 2400W PSU, Active Cooling, HP Insight Control for 16 Servers, 2 x Virtual Connect Flex Fabric with 2(4) x 8Gb SR SFP+
Server	86	HP ProLiant BL460c, 2 x CPU E5-2670, 192GB RAM, 80GB SSD HDD, 2 port Flex Fabrix 10Gb
	6	HP ProLiant BL660c, 4 x CPU E5-4617, 256GB RAM, 2x100GB SSD HDD, 4 port Flex Fabrix 10Gb
Rack	1	HP 642 1200mm Shock Intelligent Rack with Intelligent PDU and Accessory, 2 x KVM Console with KVM Switch
Storage	1	Hitachi HUS VM,
	1	Hitachi HUS VM Capacity Addon
HNAS	2	Hitachi NAS 4000
NAS	1	Synology FileStation FS3400 24X HDD/SSD
TAPE	1	HP StoreEver MSL6480 - Paskova kniznica
	1	HP StoreOnce 4430 VTL - Paskova kniznica
	1	HP StoreEver MSL6480 - Paskova kniznica
	1	HPE StoreOnce 5200 VTL - Paskova kniznica
SAN	2	Fortinet Fortigate 3140b
	4	HP SAN Switch SN6000B 16Gb 48/24 Power Pack+ s 24 x SPF+ a príslušenstvo
F5	3	management, F5 BIG-IP 5000s
VPN	2	management, Fortinet FortiGate 60D - VPN ext
	4	management, Fortinet FortiGate 800C VPN obce
	2	management, FortiGate 100F - VPN
Router/FW	2	management, Fortinet FortiGate 800C router
	3	management, FortiGate 3140B core FW, ROOT VDOM
Net Switch	3	management, HP 5900 series 48XG-SFP+
	9	management, DMZ switch 1, HP 3800 24G-2SFP+

PC, NB a tlačiarne		HP Notebook Zbook 15 s dokovacou stanicou, 2 x 24" HP IPS Monitor a príslušenstvo
		HP ProDesk 600 G1 SFF Business PC + 2 x 24" HP IPS monitor
		HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn
		HP LaserJet P3015x

Obce a mestá

HW Typ	Počet	Popis
PC	4005	Dell Optiplex 5090 SFF CTO (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
	2158	HP EliteDesk 705 G1
	1634	HP ProDesk 6305
	24	NON HP ProDesk 400 G7
	8	HP EliteDesk 705 G2 SFF
	7	NON Dell Optiplex 3080
	6	NON HP DTP 300 G6 MT i5
	5	NON ASUS PRIME B460M i3
	4	NON HP 800 G3 SFF i5-7500
	4	NON DELL Vostro 3681
	2	NON HP EliteDesk 800 G5
	2	NON HP EliteDesk 800 G6
	2	NON ACER Veriton N 4670GT
	2	NON Dell Optiplex 3090
	2	NON Acer Veriton N CPU
	2	NON Dell OptiPlex 5080
	2	NON DELL Optiplex 5490
	1	NON HP EliteDesk 800 G1
	1	NON HP EliteDesk 800 G3
	1	NON HP ProDesk 400 G7
	1	NON HP ProDesk 600G6
	1	NON Dell Latitude 5580
	1	NON Dell Optiplex 3070 Intel Core i5 9400T
	1	NON DELL Vostro 3888
	1	NON HP 455 G8 i3
	1	NON HP Pro 300 G6 i3
	1	NON HP ProDesk 400 G6
	1	NON M720s SFF
	1	NON ThinkCentre M70c i5
	1	Shark Desktop
NB	3484	HP ProBook 455 G2
	3000	Dell Latitude 3520 CTO (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
	236	HP ProBook 450 G2

	38	HP ProBook 455 G1
	13	NON HP 250 G8 15
	11	NON HP ProBook 450 G8
	10	DELL Mobile Precision 7530 CTO
	10	HP ZBook 15
	9	NON DELL Latitude 3520
	5	NON HP ProBook 450 G7
	4	HP ProBook 450 G3
	4	NON Dell Latitude 15 3510
	4	NON Lenovo Thinkbook 15 G2
	4	NON Lenovo ThinkPad E15 Gen 2
	4	NON ThinkPad E15 Gen 2
	3	NON HP 470 G7
	3	NON HP Envy i7-1165G7
	2	HP ProBook 440 G3
	2	HP ProBook 440 G3
	2	NON DELL Latitude 5520
	2	NON HP ProBook 455 G7
	2	NON Latitude 3510
	2	NON V15-IIL Type 82C5
	1	HP EliteBook 840 G3
	1	Lenovo S430
	1	Lenovo S510p
	1	Lenovo U310
	1	NON Lenovo V15-IIL
	1	NON DELL VOSTRO 3500
	1	NON DELL VOSTRO 3501
	1	NON HP ProBook 450 8G
	1	NON HP 255 G8
	1	NON HP EliteBook 840 G7 i5
	1	NON HP Pavilion X360 CPU i7
	1	NON Lenovo IdeaPad 3
	1	NON Lenovo Legion Gamepad 3 CPU i5
	1	NON LENOVO ThinkBook 15 G3
	1	NON Lenovo V15 G2 AMD Ryzen 5
	1	NON NON HP EliteDesk 800 G5 i5
MFP	2284	HP LaserJet M127fn
	2547	Epson WorkForce Pro WF-6090DW
	1183	Lexmark MX431adn
	81	HP LaserJet M130fn
	2	HP LaserJet P3015x
	1	Canon iR2022i

Ďalšie	1	Canon MF8080Cw
	1	HP LaserJet M475dn
	900	Synology DiskStation DS220+ 2X HDD (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
	13284	Secure USB Token Yubico Yubikey 5 NFC (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
	5418	Čítačka čiarových a QR kódov ZEBRA Symbol DS4608 SR USB kit so stojanom (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
	1073	Router do Finnet4 MicroTik RBD52G (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)

2) SOFTVÉR pre HW obce, pracoviská call centra a pracoviská obchodu, reportov a faktúr

SW Typ	Počet	Popis
Operačný systém	7747	Microsoft Windows Professional 8.x Microsoft Windows Professional 10.x Microsoft Windows Professional 11.x
Kancelársky balík	7747	Microsoft Office 2013 pre podnikateľov SK Microsoft Office 365
Antivírus, Mail Security	7747	Eset Endpoint Security Eset Mail Security for Exchange
Operačný systém	7000	Microsoft Windows Professional 11.x (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
Kancelársky balík	7000	Microsoft Office 2019 Pro plus (multilicencia) (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)
Antivírus, Mail Security	7000	Eset Secure Business (novo dodávané v rámci projektu rozširovania počtu obcí v období 2022 – 2023)

Príloha č. 7 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH ”

Uvedený výkaz definuje minimálny set dát pre výkaz o poskytnutých službách a pre akceptačné protokoly. Forma a obsah pri dodržaní minimálneho setu dát môžu byť počas prevádzky individuálne dohodnuté.

„VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH ”

Na základe žiadosti číslo zo dňa DD.MM.RRRR

Protokol o akceptácii Služby

Názov žiadosti:

POSKYTOVATEĽ:

OBJEDNÁVATEĽ:

Firma:

Firma/meno:

Adresa:

Adresa

Mesto:

Mesto:

**Oprávnená
osoba:**

**Oprávnená
osoba:**

Telefón:

Telefón:

Fax:

Fax:

Predmet akceptácie

Predmetom akceptácie je ...

Záverečné stanovisko

.....

Dátum vystavenia protokolu:

za Objednávateľa:

meno a priezvisko

.....

za Poskytovateľa :

meno a priezvisko

.....

Príloha č. 8 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU”

Strategická úroveň je reprezentovaná štatutárom Poskytovateľa a Výkonným riaditeľom za stranu Objednávateľa. Venuje sa primárne riešeniu sporov, ktoré eskaluje operatívna úroveň riadenia zmluvného vzťahu.

Operatívna úroveň bude reprezentovaná prevádzkovým výborom (PV), ktorý má na starosti operatívne riadenie rutínnej prevádzky, najmä, avšak nie výlučne, sledovanie plnenia SLA, kontrola kvality poskytovaných služieb, príprave reportingu, príp. operatívne riešenie eskalácií. Členovia prevádzkového výboru budú prevádzkový manažér za stranu Objednávateľa a prevádzkový manažér za stranu Poskytovateľa. Obaja si môžu podľa potreby na pravidelné stretnutia prizývať ďalšie osoby (technických, procesných špecialistov, príp. tretie strany). Prevádzkový manažér za stranu Objednávateľa aj Poskytovateľa budú menovaní najneskôr do 10 pracovných dní od dátumu nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. V prípade zmeny osoby prevádzkového manažéra oznámi túto skutočnosť zmluvná strana druhej zmluvnej strane najneskôr do 10 pracovných dní.

Zodpovednosti PV:

- PV monitoruje a vyhodnocuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
- PV schvaľuje výkazy o poskytnutých službách
- PV schvaľuje služby nad rámec paušálu, alebo limitu
- PV navrhuje operatívne zlepšovanie procesov poskytovania služieb a pracovných postupov
- PV dáva manažmentu Objednávateľa podnety na zlepšenie služieb (napr. na základe štatistických ukazovateľov v procesoch incident, problem a change management)
- PV vyhodnocuje spokojnosť používateľov
- PV dohliada na plnenie úloh vyplývajúcich z procesu kontinuálneho zlepšovania služieb
- PV prijíma nápravné opatrenia
- PV dáva podnety manažmentu Objednávateľa na začatie zmenového konania
- PV operatívne odsúhlasuje lehoty pre poskytnutie služieb, ktorých lehota vyriešenia je „dohodou“
- PV vzájomne odsúhlasuje plán vydání (release plán)
- PV sa zúčastňuje na plánovaní odstávok služieb, aplikácií a infraštruktúry
- PV informuje zákazníka dohodnutým spôsobom o plánovaných odstávkach služieb, aplikácií a infraštruktúry

Obsah stretnutí PV:

- Kontrola plnenia úloh z uplynulého stretnutia
- Vyhodnotenie úrovne poskytovaných služieb (SLA) a spokojnosti zákazníka / používateľov
- Riešenie prípadných eskalácií

Spôsob komunikácie PV:

- Zo zasadnutia PV vytvorí poverený člen PV zápis, ktorý hodnoverne zachytí diskusiu, rozhodnutia, úlohy a ich termíny a zodpovedné osoby
- Zápis je distribuovaný členom PV a vedúcim prevádzkových tímov najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa konania PV
- Členovia PV do 5 pracovných dní pripomienkujú zápis

- Rozhodnutia PV sa tvoria konsenzom. V prípade vážnych výhrad zmluvných strán rozhodujú ustanovenia Zmluvy o poskytovaní služieb správy, údržby, technickej podpory a prevádzky IS DCOM.
- Komunikácia je e-mailová, resp. využitím zabezpečenej kolaboračnej platformy (napr. MS Sharepoint)

Frekvencia stretnutí PV:

- PV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za mesiac
- Stretnutia sú naplánované vždy na 6 mesiacov vopred, za účelom dostupnosti členov PV

Roly PV: Manažér prevádzky za stranu Objednávateľa, Manažér prevádzky za stranu Poskytovateľa, Vedúci tímov za stranu Objednávateľa, Vedúci prevádzkových tímov za stranu Poskytovateľa

Príloha č. 9 „ETAPA NASTAVENIA SLUŽIEB”

Projektový plán tranzície (nastavenia služieb) je súčasťou ponuky Poskytovateľa. Tento projektový plán bude do 15 dní od podpisu zmluvy preverený v spolupráci s prechádzajúcim poskytovateľom služby prevádzky. V prípade ak víťazom verejného obstarávania bude súčasný poskytovateľ služby prevádzky, predkladá plán tranzície iba za oblasti, ktoré sa podpisom tejto zmluvy oproti predošlej zmluve menia. V zmysle tohto plánu je povinný tranzíciu realizovať v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy pričom sa na takéhoto Poskytovateľa nevzťahuje bod 3.2.2 a) zmluvy.

Poskytovateľ vypracuje projektový plán pre projekt nastavenia služieb, ktorého súčasťou bude minimálne: detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov, Organizačná štruktúra, Komunikačný plán, Riziková analýza a návrh Akceptačných kritérií.

Príloha č. 10 „ZOZNAM LOKALÍT”

Pracoviská Objednávateľa

1. DEUS, centrála
2. Pripojené mestá a obce v projekte
3. Primárne a záložné DC
4. Pracovisko Poskytovateľa so vzdialeným pripojením na IS DCOM