

Servisná zmluva

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)
(ďalej len „**Zmluva**“)

Zmluvné strany:

Objednávateľ	Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky
Sídlo:	Námestie slobody č. 6, 810 05 Bratislava
Zastúpený:	JUDr. Andrej Holák, vedúci služobného úradu
IČO:	30416094
DIČ:	2020799209
Bankové spojenie I.	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	7000 117 681/8180
Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných	Ing. Peter Bäck, riaditeľ OPIS

a

Zhotoviteľ	DATALAN, a.s.
Sídlo:	Galvaniho 17/A Bratislava 821 04
Akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1	
Oddiel Sa, vložka 2704/B	
Štatutárny zástupca:	Ing. Michal Klačan, člen predstavenstva
IČO	35 810 734
IČ DPH	SK2020259175
DIČ	2020259175
Bankové spojenie	Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu:	2627106780/1100
IBAN	SK44 1200 0000 0000 0000 2727
Osoba oprávnená zastupovať dodávateľa vo veciach zmluvných	Ing. Viliam Bošiak, Business Development Manager

(Objednávateľ a Zhotoviteľ ďalej aj ako „zmluvná strana“, alebo spoločne ako „zmluvné strany“)

Definícia pojmov

„**Človekoden**“ (ďalej aj „**MD**“) je základnou mernou jednotkou pre fakturáciu služieb „PODPORY“. Jeden deň predstavuje 8 človekohodín, pričom sa počíta každá aj začatá hodina.

„**Človekohodina**“ (ďalej aj „**MH**“) je mernou jednotkou pre fakturáciu služieb „PODPORY“. Jedna človekohodina predstavuje odpracovanú hodinu, pričom sa počíta každá aj začatá hodina.

„**Správa registratúry**“ a **POBJ – Požiadavka na objednávku, t.j. „Objednávky“** sú softvérové riešenia vytvorené Zhotoviteľom pre Objednávateľa na základe jeho požiadaviek definovaných v Prílohe č.1. Objednávateľ je oprávnený v súlade so Sublicenčnou zmluvou používať systém „Správa registratúry“ a „Objednávky“ (ďalej len „**Systém**“).

„**HW infraštruktúra**“ predstavuje súbor hardvérových prostriedkov a to najmä počítačových zostáv, prídavných zariadení, dátových úložísk, sieťových komponentov, ako aj ich konfiguráciu a vzájomné prepojenie.

„**SW infraštruktúra**“ predstavuje súbor základných softvérových prostriedkov a to najmä operačné systémy, databázové systémy, aplikačné servery, systémy na správu, systémy na zálohovanie a obnovu, inštalovaných v HW infraštruktúre.

„**SW komponent**“ je Zhotoviteľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného systému, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru na ktorej je prevádzkovaný.

„**Problém**“ je Odberateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu alebo SW infraštruktúry, modulu alebo funkcie, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

„**Výkaz prác**“ je písomný protokol o poskytnutých službách za predchádzajúci kalendárny štvrt'rok, ktorý predkladá Zhotoviteľ Objednávateľovi a ktorý je podkladom pre fakturáciu.

„**Vyššia moc**“ je dôvodom neovplyvniteľným zmluvnou stranou, medzi ktoré patrí predovšetkým hromadné prepustenie zamestnancov, štrajky, podobné pracovno-právne protesty, vzbury alebo občianske nepokoje, vojny (oficiálne vyhlásené aj nevyhlásené), vyvlastnenie alebo konfiškácia z titulu verejného záujmu, embargo, prerušenie verejnej alebo súkromnej dopravy alebo dodávky energií, požiar alebo iná neobvyklá udalosť s rovnako ťažkými dopadmi, ktorá sa vymyká možnosti ovplyvnenia dotknutou zmluvnou stranou. Po oznámení takejto udalosti jednou stranou druhej, bude príslušnej zmluvnej strane primerane predĺžená lehota na plnenie svojich záväzkov.

Článok I. Predmet Zmluvy

Zhotoviteľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve komplexne zabezpečiť podporu a údržbu Systému definovaného v Prílohe č.1, s cieľom zabezpečiť funkčnosť tohto Systému u Objednávateľa. Na zabezpečenie tohto cieľa vykoná pre Objednávateľa služby uvedené v nasledujúcich bodoch podpory a údržby:

A) PODPORA

1.1 Hot-Line je služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi a pozostáva z poskytnutia postupu riešenia problémov Objednávateľa v súvislosti s používaním Systému v rozsahu definovanom v Prílohe č.3. V rámci tejto služby nebudú poskytované školenia ani informácie o bežnej obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom a pod.

1.2 Odstraňovanie chýb Systému - pozostáva z monitorovania činnosti Systému a z odstraňovania chýb. Súčasťou tejto služby, je na písomné alebo elektronické požiadanie Objednávateľa, aj priama diagnostika a odstraňovanie chýb. Rozsah týchto služieb je definovaný v Prílohe č.3.

1.3 Up-Date znamená:

- a) v prípade zmeny právneho rámca alebo z organizačných potrieb ministerstva je Zhotoviteľ povinný na písomné alebo elektronické požiadanie Objednávateľa zabezpečiť zapracovanie nevyhnutných zmien, bez ktorých by bola funkčnosť Systému ohrozená. Ak uvedené zmeny budú vyžadovať rozsiahle úpravy Systému kumulatívne nad 5 človekodní počas jedného kalendárneho roku, Zhotoviteľ predloží návrh riešenia a po prerokovaní a schválení zodpovednými zamestnancami Zhotoviteľa a Objednávateľa dohodne podmienky a termín realizácie zmeny ako ponuku na úpravu Systému. Takéto plnenie nie je súčasťou ceny stanovenej podľa bodu 4.1 tejto Zmluvy (ďalej len „**dodatkové práce**“).
- b) Zhotoviteľ je povinný a výhradne oprávnený zabezpečovať vnútornú integráciu jednotlivých subsystémov do Systému.

B) ÚDRŽBA

1.4 Zmeny a doplnky Systému - úpravy Systému prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia Systému. Vecná náplň úpravy vyplývajúca z požiadaviek Objednávateľa bude Zhotoviteľovi predložená formou zadania. Predmetné zadanie písomnou formou predloží poverený zástupca Objednávateľa. Súčasťou plnenia bude doplnenie používateľskej dokumentácie. Proces vykonania „Požiadavky na zmenu“ (Change request) je popísaný v Prílohe č. 2. Rozsah týchto služieb je definovaný v Prílohe č.3.

1.5 Školenia bude Zhotoviteľ poskytovať po obojstrannej dohode na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. Rozsah týchto služieb je definovaný v Prílohe č.3.

1.6 Objednávateľ sa zaväzuje prevziať ním objednané a akceptované plnenie Zhotoviteľa podľa ods. 1.1. až 1.5. a zaplatiť Zhotoviteľovi za to cenu podľa článku IV. tejto Zmluvy.

1.7 Zmluva sa týka jedine softvéru dodaného Zhotoviteľom, definovaného v Prílohe č.1. Zmluva sa netýka softvéru dodaného tretími stranami. Objednávateľ zodpovedá za škody, ktoré vzniknú Zhotoviteľovi vplyvom používania softvéru dodaného tretími stranami, napr. neodbornou inštaláciou, zlou kompatibilitou a podobne.

Článok II.

Odovzdania, prevzatia a miesto plnenia predmetu Zmluvy

- 2.1 Hot-Line** špecifikované v bode 1.1 tejto Zmluvy sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať prostredníctvom telefónu a zápisu do systému JIRA:
- číslo **00421 2 5026 7267**
 - systém JIRA: <https://jira.ability.sk/datalan/>
- Objednávateľ sa zaväzuje predmet Zmluvy využívať len zamestnancami vyškolenými na používanie Systému podľa článku VI. a). Využívanie tejto služby tretími osobami musí byť predmetom osobitnej dohody a je vždy predmetom osobitných platieb za jej poskytnutie.
- 2.2 Odstraňovanie chýb Systému** - Zhotoviteľ odstráni v čase definovanom podľa Prílohy č.2 chyby ním dodaných softvérov a naprogramovaných častí Systému, a to ihneď po jej zistení Zhotoviteľom alebo po príslušnom oznámení Objednávateľa. Pre nahlasovanie chýb sú definované úrovne problému podľa prílohy č.2 a spôsob nahlasovania podľa prílohy č. 5.
- 2.3 Up-Date, Zmeny a doplnky** - Objednávateľ obdrží úpravu Systému vyplývajúcu z bodu 1.3. alebo 1.4., na magnetickom nosiči dát, poštovou službou alebo osobne od poverenej osoby Zhotoviteľa, návod na inštaláciu a príslušné aktualizované časti dokumentácie, ak boli aktualizované. Prevzatie úpravy potvrdí Objednávateľ bezodkladne podpisom preberacieho protokolu. V prípade, že sa pri dodržaní postupu určeného Zhotoviteľom nepodarí zamestnancovi Objednávateľa vykonať úpravu, vykonanie tejto úpravy zabezpečí na svoje náklady Zhotoviteľ, v lehote do 3 dní od nahlásenia príslušným oprávneným zástupcom Objednávateľa.
- 2.4 Školenia** budú vykonané na dohodnutom mieste. Potvrdením o vykonaní školenia je prezenčná listina podpísaná účastníkmi školenia. Zhotoviteľ o absolvovaní školenia vystaví certifikát v súlade s interným usmernením Objednávateľa.
- 2.5 Miestom plnenia** tejto Zmluvy sú všetky priestory Objednávateľa, v ktorých je umiestnený Systém. V prípade, ak je predmetom plnenia poskytnutie školení podľa bodu 1.5. tejto Zmluvy, je miestom plnenia to miesto, ktoré bude dohodnuté oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

Článok III.

Termíny odovzdania a prevzatia predmetu Zmluvy

- 3.1. Hot-Line** podľa bodu 1.1 sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi v pracovných dňoch **od 8:00 do 17:00** hod., okamžite, najneskôr však do 24 hodín od nahlásenia problému. Zhotoviteľ predloží Objednávateľovi najneskôr do 10. dňa mesiaca nasledujúceho štvrťroka analýzu poskytnutého Hot-Line za predchádzajúci štvrťrok. Predmetná analýza je súčasťou predkladaného Výkazu prác.
- 3.2. Odstraňovanie chýb** – podľa bodu 1.2 sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi podľa Prílohy č.2. Zhotoviteľ predloží Objednávateľovi najneskôr do 10. dňa mesiaca nasledujúceho štvrťroka analýzu poskytnutej údržby za predchádzajúci štvrťrok. Predmetná analýza je súčasťou predkladaného Výkazu prác.
- 3.3. Up-Date** - údržbu a integráciu podľa bodu 1.3 sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi priebežne, podľa požiadaviek Objednávateľa a vo vzájomne dohodnutých termínoch. Zmluvné strany sa dohodli, že údržba a integrácia podľa bodu 1.3 sa poskytuje v rozsahu **5 človekodní** počas jedného kalendárneho roku. V prípade prekročenia tohto limitu Zhotoviteľ predloží návrh riešenia a po prerokovaní a schválení zodpovednými zamestnancami Zhotoviteľa a Objednávateľa dohodne podmienky a termín realizácie zmeny ako ponuku na úpravu Systému.

- 3.4. Zmeny a doplnky Systému** podľa bodu 1.4.) - Zhotoviteľ predloží Objednávateľovi do 7 dní odo dňa obdržania zadania, cenový návrh a časový harmonogram riešenia. Po odsúhlasení u Objednávateľa bude Zhotoviteľovi predložená písomná požiadavka.
- 3.5. Školenia** budú vykonané za podmienok tejto Zmluvy na základe žiadosti Objednávateľa a v termíne, písomne dohodnutom zástupcami oboch zmluvných strán.
- 3.6.** Závazok Zhotoviteľa je splnený ukončením poskytnutia služby alebo jej časti, ktorá je predmetom tejto Zmluvy, a odovzdaním jej výsledkov Objednávateľovi na základe písomného Výkazu prác vypracovaného Zhotoviteľom, ktorý je na základe dohody zmluvných strán po odsúhlasení Objednávateľom podkladom pre fakturáciu.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

- 4.1.** Cena za predmet Zmluvy podľa článku I. tejto Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán a je definovaná v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 4.2.** Objednávateľ je oprávnený požadovať služby, ktoré presahujú časový rozsah definovaný v bode 1. Prílohy č. 3. Ak takéto požiadavky Zhotoviteľ akceptuje a vykoná, Objednávateľ je povinný uhradiť ceny podľa cenníka vykonávaných prác podľa bodu 2. Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Na služby poskytnuté nad rámec rozsahu služieb hradených paušálnym poplatkom podľa bodu 1. Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, Objednávateľ zašle Zhotoviteľovi samostatnú objednávku.
- 4.3.** Cena za školenie podľa bodu 1.5. Zmluvy pri maximálnom počte 10 používateľov na jednom školení je definovaná v Prílohe č.3.
- 4.4.** K cenám bude pripočítaná DPH vo výške platnej v čase vystavenia faktúry podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa platných právnych predpisov SR bez možnosti prevzatia daňovej povinnosti za druhú zmluvnú stranu.
- 4.5.** V horeuvedených sadzbách nie sú zahrnuté náklady na dopravu a ubytovanie mimo Bratislavy. V prípade požiadavky Objednávateľa na servisný zásah mimo mesta Bratislavy, budú k fakturovanému servisnému zásahu započítané servisné náklady vo výške 0,5 EUR/km bez DPH a náklady na ubytovanie vo výške maximálne 70 EUR bez DPH / za osobu a noc.
- 4.6.** V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením príslušnej peňažnej čiastky je Objednávateľ povinný zaplatiť Zhotoviteľovi úrok z omeškania za každý aj začatý kalendárny deň omeškania vo výške 0,05% z čiastky, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní.
- 4.7.** Faktúry sa budú vystavovať k poslednému dňu posledného mesiaca príslušného kalendárneho štvrtroka. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia druhej zmluvnej strane. Úhrada sa vykoná prevodným príkazom na účet Zhotoviteľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu Zhotoviteľa. Každá faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platných právnych predpisov a ďalej nasledovné:
- označenie, že ide o faktúru
 - názov, sídlo, IČO a bankové spojenie oboch zmluvných strán uvedené aj vo forme IBAN a SWIFT (BIC)
 - predmet fakturácie
 - výšku plnenia celkom
 - číslo objednávky alebo Zmluvy (vrátane platných dodatkov)

- deň vyhotovenia faktúry
- deň odoslania faktúry
- deň splatnosti faktúry
- poradové číslo (spravidla totožné s variabilným symbolom)
- dohodnutú formu – prevodným príkazom
- miesto výkonu prác
- sumu k úhrade
- meno, podpis a telefonické spojenie zodpovedného pracovníka vystavovateľa
- pečiatku vystavovateľa faktúry.

V prípade že faktúra nebude obsahovať dohodnuté náležitosti podľa tohto bodu, Objednávateľ je oprávnený vrátiť späť faktúru bez zaplatenia spolu s uvedením dôvodu vrátenia (t.j. chýbajúceho alebo nesprávneho údaju vo faktúre). Oprávneným vrátením faktúry sa prerušuje plynutie lehoty splatnosti a táto plynie ďalej odo dňa doručenia opravenej (novej) faktúry Objednávateľovi. Bankové poplatky na území SR bude znášať Objednávateľ, bankové poplatky v zahraničí bude znášať zahraničný obchodný partner. Obe zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/závazku bez predchádzajúcej písomnej dohody.

Článok V. Povinnosti Zhotoviteľa

5.1. Zhotoviteľ je pri plnení Zmluvy povinný:

- a) zabezpečovať podporu Objednávateľovi poskytnutím rady, riešenia jeho problémov v súvislosti s prevádzkou Systému, pri ktorých Objednávateľ potrebuje odbornú pomoc;
- b) zabezpečovať dodávku úprav alebo aktualizácie (Up-Date) Systému;
- c) zabezpečovať dodávku zmien a doplnkov Systému;
- d) udržiavať dokumentáciu zodpovedajú aktuálnemu stavu Systému;
- e) upovedomiť kompetentných zamestnancov Objednávateľa o pripravovaných zmenách právneho rámca majúcich vplyv na funkčnosť Systému;
- f) chrániť voči tretím osobám všetky údaje, ktoré z hľadiska ich povahy tvoria predmet obchodného tajomstva, vrátane dôverných informácií o Objednávateľovi, s ktorými prídu pracovníci Zhotoviteľa a poverenej osoby pri plnení predmetu Zmluvy do styku. Obchodné tajomstvo a dôverné informácie musia byť Objednávateľom zreteľne označené;
- g) poskytnúť Objednávateľovi objednané školenia.

5.2. Zhotoviteľ je oprávnený vykonávať predmet plnenia z tejto Zmluvy aj prostredníctvom svojho zmluvného partnera. Konanie zmluvného partnera sa považuje za konanie Zhotoviteľa.

Článok VI. Povinnosti Objednávateľa

6.1. Objednávateľ je pri plnení Zmluvy povinný:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- a) zabezpečiť, aby Hot-Line používali len vyškolení zamestnanci Objednávateľa (napr. pracovníci HelpDesku, útvaru Systémovej integrácie) podľa bodu e) tohto článku a len za tým účelom, na ktorý je určená. V opačnom prípade môže zamestnanec Zhotoviteľa túto službu odmietnuť;
- b) zabezpečiť, aby bol umožnený prístup zamestnancom Zhotoviteľa vo vopred dohodnutom termíne k Systému a aby im bol poskytnutý primeraný, vopred dohodnutý strojový čas a potrebná spolupráca tak, aby mohli byť bez zbytočných prietahov vykonané všetky úkony súvisiace s plnením predmetu Zmluvy podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. V prípade neposkytnutia takejto súčinnosti sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak Zhotoviteľ povinný podľa tejto Zmluvy dodržať. Predĺženie termínov plnenia zodpovedá dĺžke trvania prekážky zo strany Objednávateľa;
- c) zaistiť, aby Zhotoviteľ bol včas upovedomený o zmenách pripravovaných z úrovne Objednávateľa, vrátane poskytnutia podkladov potrebných k vykonaniu úprav;
- d) chrániť voči tretím osobám všetky údaje, tvoriace obchodné tajomstvo vrátane dôverných informácií Zhotoviteľa, s ktorými prídu zamestnanci Objednávateľa pri plnení predmetu Zmluvy do styku; obchodné tajomstvo a dôverné informácie musia byť Zhotoviteľom zreteľne označené;
- e) V prípade akejkoľvek zmeny zoznamu oprávnených pracovníkov bude Objednávateľ Zhotoviteľa o tejto zmene písomne informovať;
- f) zabezpečiť, aby v súvislosti s poskytovaním služieb Zhotoviteľom nemohlo dôjsť k strate používateľských dát Objednávateľa. Tým nie je dotknutá povinnosť Zhotoviteľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzania stratám dát.

Článok VII. Licenčné podmienky

- 7.1. V prípade, že je výsledkom činnosti Zhotoviteľa, ktorá je predmetom tejto Zmluvy dielo podľa zákona č. 618/2003 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „**Autorský zákon**“), udeľuje Zhotoviteľ podľa § 40 a nasl. Autorského zákona zároveň s odovzdaním takéhoto diela Objednávateľovi licenciu, a to výlučne v rozsahu použitia diela na účely predmetu činnosti Objednávateľa. Licencia sa udeľuje ako nevýhradná, na územie Slovenskej republiky a na dobu trvania majetkových práv autora. (ďalej len „**licencia**“).
- 7.2. Objednávateľ je oprávnený udeliť súhlas na použitie diela podľa licencie udelenej Zhotoviteľom iba s predchádzajúcim súhlasom Zhotoviteľa. Zhotoviteľ môže udelenie súhlasu odoprieť bez uvedenia dôvodu.
- 7.3. Na vylúčenie pochybností, Zhotoviteľ zároveň neudeľuje Objednávateľovi súhlas na úpravu diela a na použitie diela alebo jeho časti na vytvorenie nového diela, pričom akoukoľvek modifikáciou diela zo strany Objednávateľa zaniká povinnosť Zhotoviteľa poskytovať záruku na takéto dielo. Uvedené platí aj v prípade, ak bude dielo alebo jeho časť upravované, alebo použité na vytvorenie nového diela, alebo inak modifikované treťou stranou alebo treťou osobou, a to bez ohľadu na skutočnosť, či mala tretia strana alebo osoba súhlas na použitie diela – sublicenciu.
- 7.4. Objednávateľ nie je oprávnený postúpiť licenciu tretej osobe.

Handwritten signature



- 7.5.** Odmena za udelenie licencie ako aj iné nároky Objednávateľa z práva priemyselného a iného duševného vlastníctva je zahrnutá v cene podľa čl. IV tejto Zmluvy.

Článok VIII. Ostatné ustanovenia

- 8.1.** V prípade nedodržania termínov podľa Článku III. má Objednávateľ právo fakturovať Zhotoviteľovi za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny časti plnenia, s ktorou je v omeškaní, za každý kalendárny deň omeškania plnenia.
- 8.2.** Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať autorské práva k Systému v celku, v detailoch i v úpravách podľa Autorského zákona.
- 8.3.** Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za udalosti spôsobené vyššou mocou. O vzniku a zániku vyššej moci je povinná neodkladne písomne informovať druhú stranu tá strana, ktorá pôsobenie vyššej moci uplatňuje.
- 8.4.** Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená na základe tejto Zmluvy používať v rámci svojej podnikateľskej činnosti a v rámci podpory predaja svojich výrobkov a služieb obchodné meno, ochranné známky prípadne iné majetkové práva druhej zmluvnej strany bez výslovného písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Žiadne z ustanovení tejto Zmluvy nezakladá poskytnutie licencie k predmetom duševného vlastníctva druhej zmluvnej strany a to najmä, žiadne licenčné a ani iné práva na využívanie ochranných známk, autorských diel a iných predmetov duševného vlastníctva druhej zmluvnej strany. Zhotoviteľ je oprávnený použiť obchodné meno Objednávateľa v súvislosti so zverejňovaním referencií na poskytnuté služby.

Článok IX. Bezpečnostné opatrenia

- 9.1.** Tento zmluvný vzťah obsahuje ďalej uvedené bezpečnostné opatrenia v rámci systému riadenia informačnej bezpečnosti MDPT SR.
- 9.2.** Bezpečnostné opatrenie súvisiace s oblasťou fyzického prístupu je definované jeho špecifikáciou, ktorými sú priestory odboru PIS ministerstva.
- 9.3.** Bezpečnostné opatrenie súvisiace s prístupom k informáciám je definované jeho špecifikáciou, ktorými sú administrátorské prístupy udelené pracovníkom tretej strany.
- 9.4.** Bezpečnostné opatrenia súvisiace s prostriedkami k prístupu sú definované špecifikáciou, ktorými sú servery : FSC WEB 01-02, FSC APL 01-02 a FSC TEST.
- 9.5.** Pracovníci tretej strany sa riadia aktuálnou vnútornou smernicou ministerstva, ktorá definuje evidenciu a ošetrovanie bezpečnostných incidentov a slabín.
- 9.6.** Poverení pracovníci ministerstva majú právo počas servisného úkonu monitorovať a preskúmať činnosť pracovníkov tretej strany.

Článok X. Záverečné ustanovenia

- 10.1.** Zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, tri obdrží objednávateľ a jeden exemplár zhotoviteľ. Všetky zmeny tejto Zmluvy musia mať písomnú formu.
- 10.2.** Táto Zmluva je platná a účinná odo dňa jej podpisu oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú, do 30. 6. 2014.

- 10.3.** Zmluvné strany môžu vypovedať Zmluvu bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 10.4.** V prípade nezhôd sa zmluvné strany pokúsia riešiť spor rokovaním. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená zvolať spoločné zasadnutie kompetentných zamestnancov Objednávateľa a Zhotoviteľa, kde sa pokúsia problém vyriešiť. Ak ani takto nedôjde k zhode, alebo sa nepodarí zvolať zasadnutie, obrátia sa na príslušný súd Slovenskej republiky.
- 10.5.** Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 10.6.** Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú zodpovední zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.
- 10.7.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú tieto prílohy:
- Príloha č. 1 – Definícia softvéru „Správa registratúry“ a „Objednávky“
 - Príloha č. 2 – Špecifikácia služieb PODPORY a ÚDRŽBY
 - Príloha č. 3 – Cena a platobné podmienky
 - Príloha č. 4 – Kontakty, oprávnené osoby
 - Príloha č. 5 – List nahlásenia chyby

V Bratislave dňa 01-07-2010 2010


Za Objednávateľa :



Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky
JUDr. Andrej Holák
vedúci služobného úradu

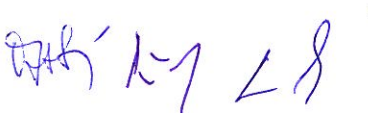
V Bratislave dňa 28.06.2010

Za Zhotoviteľa :



DATALAN a.s.
Michal Klačan, člen predstavenstva


DATALAN, a. s.
Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
-1-



Príloha č.1 – Definícia softvéru „Správa registratúry“ a „Objednávky“

Názov	DETAILNÁ FUNKČNÁ ŠPECIFIKÁCIA SPRACOVANIA POŽIADAVIEK NA OBJEDNÁVKU
Typ	Projektová dokumentácia
Verzia	1.0.
Dátum vydania	23.7.2009
ID	Detailná funkčná špecifikácia spracovania požiadaviek na objednávku MDPT SR - Verzia 1.0.doc
Opis	
Administrátor	Miroslav Václavík, Richard Grill

2-1

Príloha č.2 – Špecifikácia služieb PODPORY a ÚDRŽBY**Klasifikácia chýb**

Závažnosť chyby	Definícia
1 – Veľmi vysoká	Zlyhanie systému. Systém ako celok je mimo prevádzky. Žiadne známe dočasné riešenie, alebo alternatíva k prevádzke, ktoré zabezpečia aspoň obmedzenú prevádzku nie je k dispozícii.
2- Vysoká	Prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená. Hlavné komponenty sú nefunkčné, počas prevádzky vykazujú chyby. Dostupnosť kritických funkcionalít je degradovaná. Žiadne známe dočasné riešenie, alebo alternatívy, ktoré zabezpečia aspoň obmedzenú prevádzku nie sú k dispozícii.
3 – Normál	Všetky chyby systému, ktoré nespôsobujú trvalú stratu alebo vážne poškodenie údajov. Menej dôležitá funkcia systému nie je dostupná, ktorá nemá kritický dopad na používateľov. Jedná sa o zlyhanie časti systému, komponentu alebo stav, kedy je funkčnosť systému obmedzená.

Reakcia

„**Doba odozvy**“ definuje dobu, v ktorej je Zhotoviteľ povinný podať kontaktnej osobe Objednávateľa, ktorá nahlásila chybu informácie o spôsobe riešenia a potvrdiť prevzatie chyby.

„**Doba riešenia chyby**“ definuje dobu požadovanú na riešenie chyby – obnovenie funkčnosti Systému zástupcom Zhotoviteľa od momentu prijatia chyby kontaktnou osobou Zhotoviteľa. Zhotoviteľ sa zaväzuje postupovať pri riešení chýb tak, aby doba potrebná na vyriešenie chyby štatisticky zodpovedala dobe riešenia chýb v nasledujúcich tabuľkách.

Oprava

Dočasná Oprava	Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasadení umožní obnoviť prevádzkyschopnosť Systému, alebo výrazným spôsobom redukuje vplyv Chyby na prevádzkyschopnosť. Ako workaround môže byť poskytnutý skript, popis ako Chybu obísť, sada SQL príkazov, popis zmeny workflow a podobne.
Trvalá Oprava	Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasadení odstráni trvale vplyv Chyby v riešení. Trvalá Oprava predstavuje výstup podľa štandardov aplikačného vývoja (programy, skripty, inštaláčna dokumentácia a súvisiace materiály...).

„**Doba trvalej opravy**“ začína časom prevzatia chyby kontaktnou osobou Zhotoviteľa a končí časom, kedy je chyba:

- definitívne vyriešená,
- je dodaná a nainštalovaná nová verzia softvéru, takisto dokumentácia k novej verzii, čo potvrdí kontaktná osoba Objednávateľa, ktorá nahlasovala problém, po otestovaní aplikovaného riešenia zástupcom Zhotoviteľa.

„Záplaty“ - dodaná verzia softvéru (patch) bude vopred otestovaná na prípadné chyby na strane Zhotoviteľa.

V prípade, že nie je možné problém vyriešiť v danom čase, musí počas doby riešenia chyby zástupca Zhotoviteľa, ktorý chybu rieši, o tomto stave informovať zástupcu Objednávateľa.

R-1

Reakčné časy počas pracovnej doby

Pracovná doba na účely PODPORY a ÚDRŽBY: od 8:00 do 17:00 hod pondelok až piatok s výnimkou štátnych sviatkov

Závažnosť chyby – priorita	Doba odozvy	Doba dodania Dočasnej Opravy	Doba dodania Trvalej Opravy - FIX	Cieľová úroveň služby (Doba dodania Opravy)
1- Veľmi vysoká	1 prac. deň	2 prac. dni	5 prac. dni	90 % všetkých požiadaviek bude vyriešených v dohodnutom čase
2- Vysoká	1 prac. deň	3 prac. dni	2 týždne	90 % všetkých požiadaviek bude vyriešených v dohodnutom čase
3- Normálna	3 prac. dni	5 prac. dní	3 týždne	90 % všetkých požiadaviek bude vyriešených v dohodnutom čase

Popis procesu „Požiadavky na zmenu“ (Change request)

Zhotoviteľ sa zaväzuje realizovať Požiadavky na zmenu maximálne v objeme **45 človekodní** počas jedného kalendárneho roka. Tieto práce budú odmenené podľa bodu 2 Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

Definícia súčinnosti požadovanej od Objednávateľa Zhotoviteľom

- Objednávateľ je povinný zabezpečiť vstup do budovy a do priestorov Objednávateľa, kontaktnej osobe Zhotoviteľa, ktorá rieši chybu, ale len v sprievode kontaktnej osoby Objednávateľa.
- Objednávateľ je povinný nahlásiť všetky informácie potrebné na riešenie problému.
- Objednávateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaného administrátora, prípadne iných špecialistov, ktorých prítomnosť je nevyhnutná pre poskytnutie služieb podľa predmetu tejto Zmluvy a zabezpečiť ich spolusúčinnosť.
- Pri nahlásení chyby je kontaktná osoba Objednávateľa povinná nahlásiť minimálne nasledovné údaje:
 - svoje meno a kontaktné informácie,
 - ako, od kedy a za akých okolností sa chyba prejavuje,
 - aké činnosti boli na systéme vykonané, ktoré mohli navodiť tento stav chyby.
 Na požiadanie kontaktnej osoby Zhotoviteľa je kontaktná osoba Objednávateľa povinná nahlásiť tiež nasledovné údaje:
 - posledné zápisy z log súborov,
 - výsledky spustenia skriptov na overenie stavu softvéru,
 - výsledky testovacích skriptov a príkazov.
- Incidenty bude helpDesk nahlasovať prostredníctvom systému JIRA alebo e-mailom na kontakt Zhotoviteľa uvedený v Prílohe č. 4, pričom v predmete správy bude podľa možnosti uvedené identifikačné číslo zo Service Desku, prílohou bude formulár uvedený v Prílohe č. 5.

6. Zhotoviteľ odovzdá IT HelpDesku Objednávateľa informáciu o tom, že prevzal Incident na riešenie, e-mailom na adresu Objednávateľa uvedenú v prílohe č. 4, pričom v Predmete mailu musí byť uvedený predmet Incidentu.
7. Zhotoviteľ odovzdá IT Helpdesku Informáciu o tom, že chybu (incident) odstránil, e-mailom na adresu Objednávateľa uvedenú v Prílohe č. 4, pričom v Predmete mailu musí byť uvedené podľa možnosti identifikačné číslo z Helpdesk aplikácie.
8. Riešenie musí Zhotoviteľ odovzdať vždy v nasledovnej štruktúre: Popis chyby (Incidentu), Príčina vzniku chyby (Incidentu), Dopad na zákazníkov, _Riešenie,.. vid'. príklad

K-7



Príloha č. 3 – Cena a platobné podmienky**1. Cena a platobné podmienky za poskytnutie podpory**

Zmluvné strany sa dohodli na odmene za poskytnutie podpory podľa článku I. odseku A) v nižšie uvedenom rozsahu:

Presná špecifikácia ceny bez DPH pre podporu je nasledovná:

APV	Cena bez DPH za štvrt'rok
Aplikácia „Správa registratúry“	
Aplikácia „Objednávky“	
Celková cena za podporu	7 735,- €

Fakturácia bude prebiehať vo štvrt'ročných intervaloch vo výške 25% dohodnutej celkovej ceny.

V cene pre Aplikácie je zahrnuté:

- poskytovanie podpory podľa článku I. odseku A) tejto Zmluvy,
- poskytovanie garantovanej doby odozvy a doby vyriešenia problému SW komponentov,
- počet predplatených človekodní v rozsahu 45 MD ročne, ktoré vyjadrujú objem prác v človekodňoch, ktoré môže Objedávateľ využiť na riešenie problémov prostredníctvom Požiadavky na zmenu,
- počet predplatených človekodní školenia v rozsahu 3 MD ročne.

2. Cenník vykonávaných prác:

Položka	Jednotková cena za človekoden' bez DPH	Výška DPH v EUR	Jednotková cena za človekoden' bez DPH	Predpokladaný počet človekodní - ročný	Predpokladaný ročný objem s DPH	Predpokladaný ročný objem bez DPH
A - Neobmedzený Hotline (8:00 - 16:00)	0	0	0	neobmedzene	0	0
B - Odstraňovanie chýb aplikácie, monitorovanie činnosti aplikácie, priama diagnostika a analýzy chybových stavov	455	86,45	541,45	15	8121,75	6825
C - Up-Date v prípade zmeny právneho rámca alebo z organizačných potrieb ministerstva zabezpečiť ich zapracovanie do aplikácie	455	86,45	541,45	5	2707,25	2275
D - 4. Realizácia zmien, doplnkov, úprav a rozšírení aplikácií podľa požiadaviek Objedávateľa	455	86,45	541,45	45	24365,25	20475
E - Školenia používateľov aplikácie	455	86,45	541,45	3	1624,35	1365
Spolu					36 818,60 EUR	30 940,00 EUR

Príloha č. 4 – Kontakty, oprávnené osoby**Podporné stredisko Zhotoviteľa**

DATALAN, a.s.	
Galvaniho 17/A , 821 04 Bratislava	
Elektronická podateľňa	tel: 02 / 502 57 202 (sekretariát)
Číslo faxu	tel: 02 / 502 57 700
Systém JIRA:	https://jira.ability.sk/datalan/

Zamestnanci Zhotoviteľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň Marcel Hrčka	marcel_hrcka@datalan.sk
2. úroveň Viliam Bošiak	viliam_bosiak@datalan.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení

Kontakt v štandardnom pracovnom čase	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
Tomáš Laufer	tomas.laufer@telecom.gov.sk
Marek Jakubík	marek.jakubik@telecom.gov.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1 st úroveň Ing. Martin Kapusta	martin.kapusta@telecom.gov.sk
2 nd úroveň Ing. Peter Bäck, riaditeľ odboru PIS	frantisek.perutka@telecom.gov.sk

Príloha č. 5

List nahlásenia chyby - vzor

<i>APV/verzia</i>	Elektronická podateľňa			Výstižný názov reklamácie (max 100 znakov)			
<i>Inštitúcia, podnikateľský subjekt (podľa registra)</i> <i>Obch.</i>							
<i>Sieťový OS (typ/verzia)</i>				<i>DB server (typ/verzia)</i>			
Chybu reklamuje	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				asistent	02 / xxx xx xxx	02 / xxx xx xxx	xxx@xxx.sk
Čas zistenia	Dátum			Hodina			
Zodpovedný zástupca inštitúcie, podnikateľského subjektu	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				riaditeľ	02 / xxx xx xxx	02 / xxx xx xxx	xxx@xxx.sk
Dátum a čas odoslania reklamácie	Dátum			Čas			
Podrobný opis reklamácie a jej prejav a následky	Pri tlači tlač. zostavy sa						
Reklamáciu zaregistroval za DATALAN, a.s.	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				SA	02-50257 - 202	02-50257 - 400	xxxxx@datalan.s k
Dátum a čas registrácie reklamácie	Dátum			Čas	12:30		

Na ďalších stranách je priestor na vloženie kópie obrazoviek s prejavom reklamovanej chyby.