

**Zmluva o zabezpečení prevádzky a údržby
Informačného systému Agentúry na podporu výskumu a vývoja**

(ďalej len „Zmluva“)

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Obchodný zákonník“)

Objednávateľ: **Agentúra na podporu výskumu a vývoja**
Mýtna 23, Bratislava, PSČ 811 07 Bratislava
IČO: 30797764
DIČ: 2022132563
Štatutárny orgán: Mgr. Pavol Balžanka, riaditeľ
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK48 8180 0000 0070 0013 5379
(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **stengl a.s.**
Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
IČO: 35 873 426
DIČ: 2021772720
Štatutárny orgán: Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva
Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu v tvare IBAN: SK98 1100 0000 0029 2012 3600
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 4171/B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej aj ako „Zmluvné strany“)

**Článok I
Preambula**

Objednávateľ je národnou grantovou agentúrou zriadenou na účely podpory výskumu a vývoja na území Slovenskej republiky prostredníctvom poskytovania finančných prostriedkov zo štátneho rozpočtu na riešenie projektov. Na základe výsledkov uskutočnených verejných obstarávaní boli pre Objednávateľa zhotovené a dodané informačné systémy „*Interný informačný systém*“ (číslo zmluvy 4948/2011) a „*Portál APVV*“ (číslo zmluvy 10575/2011) vrátane ich jednotlivých súčastí:

- služba na generovanie PDF dokumentov – PDF Converter
- služba na posielanie mailov – EmailSender
- služba na čistenie nedokončených registrácií posudzovateľov – RegistrationCleaner
- služba sprístupňujúca údaje o žiadostiach a projektoch cez rozhranie web services

Oba informačné systémy sú iba pre účely tejto Zmluvy označované spoločne ako „*Informačný systém Agentúry na podporu výskumu a vývoja*“ (ďalej len „IS APVV“), a to vrátane jeho kompletnej dokumentácie. IS APVV Objednávateľ využíva pre komplexné zabezpečenie svojich činností a vyššie uvedeného cieľa vyplývajúceho z jeho postavenia a povinností. Objednávateľ IS APVV aktívne používa pre riadenie týchto činností ako v rámci svojej vlastnej organizačnej štruktúry, tak aj vo vzťahoch s tretími subjektmi. Pre vylúčenie

pochybností, napriek tomu, že Objednávateľ a Poskytovateľ sa uzatvorením tejto Zmluvy dohodli na poskytovaní služieb prevádzky, údržby, aktualizácie a rozvoja IS APVV ako jedného celku, sa pri informačných systémoch „Interný informačný systém“ a „Portál APVV“ nejedná o vzájomne integrované a prepojené informačné systémy.

Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou, údržbou, aktualizáciou a rozvojom IS APVV, ktorých výsledkom má byť zabezpečenie dostupnosti a udržiavateľnosti IS APVV. Poskytovateľ sa v zmysle tejto Zmluvy zaväzuje naplňať účel tejto Zmluvy, a to za cenu dohodnutú v tejto Zmluve.

Vzhľadom na tieto skutočnosti sa Zmluvné strany rozhodli uzatvoriť v nižšie uvedenom znení túto Zmluvu, ktorá upravuje vzájomné práva a povinnosti Zmluvných strán pri naplňaní účelu tejto Zmluvy.

Článok II Vysvetlenie pojmov

Pokiaľ priamo zo Zmluvy alebo z jej kontextu nevyplýva niečo iné, majú tieto pojmy použité v tejto Zmluve a jej jednotlivých Prílohách č. 1 až č. 9 nasledujúci význam:

Akceptačné testy – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti realizovanej v rámci Služieb rozvoja, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.

Analýza Požiadavky na zmenu – analýza identifikujúca všetky úpravy IS APVV, ktoré je potrebné uskutočniť pre realizáciu Požiadavky na zmenu. Analýza Požiadavky na zmenu je pripravená Poskytovateľom vo forme uvedenej v Prílohe č. 3.

Bežná prevádzka – predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 08:00 do 16:30 s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Cenová kalkulácia – kalkulácia ceny navrhnutá Poskytovateľom pred poskytovaním Služieb rozvoja na základe jednotných hodinových sadzieb pracovníkov Poskytovateľa uvedená v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy a schválená Kontaktnými osobami Objednávateľa.

Človekodeň (ďalej označovaný len ako „MD“) – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 pracovných hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.

Človekohodina – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 pracovná hodina jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto zmluvy je 0,5 človekohodiny (30 minút).

Defekt – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti v čase nahlásenia Defektu a medzi funkčnou špecifikáciou schválenou Objednávateľom, ktorý bol zistený v rámci hodnotenia kvality realizovanej zmeny funkčnosti a Služby rozvoja.

Doba odozvy – je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa kontaktuje Kontaktnú osobu na strane Objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia konkrétnej požiadavky na poskytovanie Služieb podpory prevádzky.

Doba trvalého vyriešenia – znamená najneskorší čas, dokedy musí Poskytovateľ vyriešiť Incident, t. j. uplatniť trvalé riešenie, ktorého výsledkom je plné obnovenie dostupnosti prevádzky a funkčnosti IS APVV ovplyvnenej predmetným Incidentom. Doba trvalého vyriešenia je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu Kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu plného obnovenia ovplyvnenej funkčnosti.

Doba zabezpečenia náhradného riešenia – je doba do zabezpečenia náhradného riešenia, ktorá je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie problému.

Dokumentácia ku komplexnému systému IS APVV – administrátorská, prevádzková, a používateľská dokumentácia ku komplexnému systému IS APVV vrátane dokumentácie týkajúcej sa zmien komplexného systému IS APVV, ktorá reflektuje aktuálny stav systému IS APVV.

Incident – chyba alebo porucha, ktorá predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na funkčnosť a prevádzku komplexného systému IS APVV, a to najmä nesplnenie stanovených štandardov, neschválenú odchýlku od dohodnutej funkčnosti komplexného systému IS APVV alebo dohodnutých úprav komplexného systému IS APVV, nedodržanie postupov dohodnutých pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie zmien komplexného systému IS APVV a používanie iných ako dohodnutých softvérových nástrojov.

Kľúčový používateľ – je pracovník určený pre prácu s komplexným IS APVV na strane Objednávateľa, ktorý je oprávnený komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Kľúčoví používatelia sú určení zamestnanci Objednávateľa, disponujúci náležitou odbornou znalosťou Objednávateľa pre príslušnú časť IS APVV.

Komplexný systém IS APVV alebo IS APVV – je spoločný názov pre informačné systémy *Interný informačný systém* a *Portál APVV* používané Objednávateľom, ktoré boli dodané Objednávateľovi. IS APVV zahŕňa aplikačné programové vybavenie IS APVV, modul elektronických služieb a aplikačnú platformu pre správu jeho obsahu.

Komponent – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v komplexnom systéme IS APVV a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenaného v Dokumentácii ku komplexnému systému IS APVV.

Koncový používateľ – je osoba, ktorá využíva funkčnosť IS APVV. Koncoví používatelia môžu byť zamestnanci Objednávateľa, osoby poverené/zúčastnené na hodnotiacom procese, spravodajcovia odborného orgánu Objednávateľa, oponenti a odborní zamestnanci, ktorí sa podieľajú na hodnotiacom procese, žiadatelia o projekt alebo riešitelia projektov.

Kontaktná osoba – je osoba, ktorá je za Objednávateľa oprávnená nahlasovať Incidentsy, predkladať požiadavky na zmenu, vyhodnotiť ich realizáciu a akceptovať ich dodanie a osoba za Poskytovateľa, ktorá je oprávnená komunikovať vo veciach Zmluvy s Objednávateľom. Poskytovateľ v zozname svojich Kontaktných osôb uvedie aj určenie toho, pre aké oblasti Zmluvy sú príslušné ktoré Kontaktné osoby.

Legislatívne zmeny – sú zmeny v legislatíve (vrátane prijatia novej legislatívy) vrátane podzákonných predpisov, ďalej v metodických usmerneniach vo vzťahu k Objednávateľovi a v právnej úprave, ktorá sa aplikuje na Objednávateľa a jeho činnosť a prípadné rozhodnutia, ktoré je Objednávateľ povinný dodržiavať a uplatňovať.

Objednávka – objednávka vystavená Objednávateľom v rámci postupu objednávanie Služieb rozvoja vo forme uvedenej v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.

Objednávka Služieb podpory prevádzky a údržby – objednávka vystavená v súlade s prílohou č. 1 tejto Zmluvy Objednávateľom spravidla vždy k poslednému dňu kalendárneho roka, alebo k inému dňu uvedenému v tejto Zmluve alebo dohodnutému Zmluvnými stranami, obsahujúca rozsah Služieb podpory prevádzky a údržby objednávaných na nasledujúci kalendárny rok podľa predpokladaných potrieb Objednávateľa.

Plán realizácie zmeny – predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vykonávanej v rámci Služieb rozvoja vytvorený Poskytovateľom vo forme uvedenej v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

Požiadavka na zmenu – požiadavka Objednávateľa predložená Kontaktnou osobou, ktorá iniciuje realizáciu Služieb rozvoja, vrátane zmien funkčnosti. Požiadavka na zmenu má formu určenú v Prílohe č. 2.

Analýza Požiadavky na zmenu – analýza identifikujúca všetky úpravy IS APVV, ktoré je potrebné uskutočniť pre realizáciu Požiadavky na zmenu. Analýza Požiadavky na zmenu je pripravená Poskytovateľom vo forme uvedenej v Prílohe č. 3.

Prvá odozva – je doba medzi postúpením požiadavky Objednávateľa na poskytovanie konkrétnej Služby podpory prevádzky Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie tejto požiadavky Objednávateľa.

Služby – Služby podpory prevádzky a údržby a Služby rozvoja vymedzené v rámci článku III tejto Zmluvy a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

Štatistické hlásenie o vykonaní Služieb podpory prevádzky a údržby – podklad pre hodnotenie poskytovaných Služieb prevádzky a údržby predložený Poskytovateľom Objednávateľovi vo forme uvedenej v Prílohe č. 8 tejto Zmluvy.

Štúdia uskutočniteľnosti – podrobný návrh riešenia popisujúci zmeny v IS APVV a vypracovaný na náklady Poskytovateľa v prípade, že Analýza Požiadavky na zmenu stanoví predpokladanú dobu realizácie zmeny uvedenej v Požiadavke na zmenu dlhšiu ako 3 (slovom: *tri*) kalendárne mesiace. Štúdia uskutočniteľnosti obsahuje analýzu viacerých alternatívnych riešení Poskytovateľa pre realizáciu Požiadavky na zmenu a vyhodnocuje ich vhodnosť z pohľadu potrieb a činností zabezpečovaných Objednávateľom.

Zabezpečenie náhradného riešenia – dosiahnutie dočasnej funkčnosti IS APVV pomocou IT nástrojov, ktoré zároveň nemá za následok zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa pre trvalé vyriešenie.

Článok III Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa realizovať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou (v sieti Objednávateľa, respektíve v Cloude), údržbou, aktualizáciou a rozvojom komplexného systému IS APVV s cieľom zabezpečiť dostupnosť a udržateľnosť IS APVV, a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:
 - a) služby podpory prevádzky a údržby;
 - b) služby rozvoja.
 (služby podpory prevádzky a údržby a služby rozvoja ďalej spoločne aj ako „Služby“)
2. **Služby podpory prevádzky a údržby** zahŕňajú zabezpečovanie riadnej servisnej podpory IS APVV vrátane poskytovania podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky komplexného systému IS APVV v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými (technickými) požiadavkami a riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky a údržby je aj udržiavanie aktuálnosti príslušnej Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV. Podrobné vymedzenie rozsahu Služieb podpory prevádzky a údržby, ich parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Výsledky poskytovania Služieb podpory prevádzky a údržby sa stávajú ich vykonaním priamou a neoddeliteľnou súčasťou systému IS APVV (ďalej len „Služby podpory prevádzky a údržby“ a v Prílohe č. 1 aj ako „servisné služby“).
3. **Služby rozvoja** zahŕňajú zmeny funkčnosti IS APVV, ktoré vyplývajú z Legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Ich súčasťou je aj udržiavanie aktuálnosti príslušnej Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV. Parametre a podmienky poskytovania Služieb rozvoja určuje Príloha č.

1 tejto Zmluvy. Výsledky poskytovania služieb rozvoja sa stávajú ich vykonaním priamou a neoddeliteľnou súčasťou systému IS APVV (ďalej len „Služby rozvoja“).

Článok IV **Cena Služieb a objednávanie Služieb**

1. Celková cena za Služby podľa článku III tejto Zmluvy, t. j. maximálny finančný zmluvný objem, ktorý je možné čerpať za plnenie predmetu tejto Zmluvy, sa dojednáva v zmysle a v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu, na ktorú je uzatvorená táto Zmluva (článok IX) v celkovej 218 064,00 € (slovom: dvestoosemnásťtisícšesťdesiatštyri euro), bez DPH (ďalej aj ako „maximálna cena za Služby“). Služby poskytované na základe tejto Zmluvy možno poskytovať a hradíť len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu maximálnej ceny za Služby.
2. Objednávateľ nie je počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy v žiadnom prípade povinný objednať si Služby v rozsahu celej maximálnej ceny za Služby bez DPH. Poskytovateľ si nemôže voči Objednávateľovi uplatňovať akékoľvek sankcie za nevyčerpanie maximálnej ceny za Služby alebo za neobjednanie jednotlivých Služieb.
3. Cena za Služby podpory prevádzky a údržby je stanovená vo forme mesačného paušálu vo 1 770,00 € (slovom tisícšesťdesiat euro) bez DPH. Objednávku Služieb podpory prevádzky a údržby vystavuje Objednávateľ vo forme uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a to spravidla posledný deň kalendárneho roka, alebo iný deň dohodnutý Zmluvnými stranami. Prvú Objednávku Služieb podpory prevádzky a údržby vystaví Objednávateľ v lehote 5 (slovom: *piatich*) dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy. Objednávka Služieb podpory prevádzky obsahuje:
 - a) rozsah Služieb podpory prevádzky a údržby objednávaných na nasledujúci kalendárny rok;
 - b) cenu za objednané Služby podpory prevádzky a údržby pre príslušný kalendárny rok.
4. Podkladom k fakturácii za príslušný kalendárny mesiac za poskytovanie Služieb podpory prevádzky a údržby sú:
 - a) Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky a údržby v zmysle Prílohy č.8;
 - b) Akceptačný protokol z Hodnotiaceho stretnutia v príslušnom mesiaci v zmysle Prílohy č.7.
5. Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v Cenovej kalkulácii schválenej Kontaktnou osobou Objednávateľa, ktorá bude obsahovať aj rozsah a spôsob plnenia Služby rozvoja Poskytovateľom. Podkladom na výpočet ceny v Cenovej kalkulácii je záväzná jednotková hodinová sadzba pracovníkov Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb rozvoja, stanovená vo výške 59,00 € / hod. (slovom päťdesiatdeväť euro) / hod. bez DPH. Objednávateľ si Služby rozvoja objednáva postupom stanoveným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
6. Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
 - a) Požiadavka na zmenu, ktorou Objednávateľ požiadal o poskytnutie Služieb rozvoja;
 - b) Cenová kalkulácia schválená Kontaktnou osobou Objednávateľa;
 - c) Akceptačný protokol schválený Kontaktnou osobou Objednávateľa;
 - d) potvrdenie Objednávateľa o dodaní Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV a o splnení povinnosti odovzdať Objednávateľovi zdrojové kódy.
7. Objednávateľ je povinný sledovať a dodržiavať výšku čerpania finančných prostriedkov za Služby poskytované na základe tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi vopred oznámiť ak by realizácia objednaných Služieb prekročila maximálnu cenu za Služby.

8. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
9. Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
10. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bodoch 4 a 6 tohto článku. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade začne plynúť lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
11. Splatnosť faktúry je 30 (slovom: *tridsať*) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.
12. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb, ako aj maximálna cena za Služby za celú dobu platnosti a účinnosti Zmluvy, sú Zmluvnými stranami stanovené ako ceny pevné, konečné a nemenné.

Článok V

Vlastníctvo a záruka

1. Objednávateľ nadobúda vlastníctvo Komponentov a prípadných ďalších čiastkových produktov v momente ich dodania, pokiaľ to povaha dodaných Komponentov nevylučuje.
2. Objednávateľ zaručuje, že komplexný systém IS APVV zodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných (technických) požiadaviek v súlade s aktuálnou Dokumentáciou ku komplexnému systému IS APVV.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať komplexný systém IS APVV v súlade s dodanou Dokumentáciou ku komplexnému systému IS APVV a v prípade schválených zmien komplexného systému IS APVV udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie.
4. Za poskytnuté Služby ako aj každý Komponent, ktorý Poskytovateľ dodá, nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v komplexnom systéme IS APVV, sa poskytuje záruka, ktorá začína plynúť dňom dodania, nainštalovania, nakonfigurovania, naprogramovania alebo nastavenia Komponentu a skončí uplynutím 24 (slovom: *dvadsiatichštyroch*) mesiacov odo dňa skončenia platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas trvania záruky zabezpečí na vlastné náklady bezplatné odstránenie väd , na ktoré sa vzťahuje táto záruka a to v lehote 5 (slovom: *piatich*) pracovných dní, pokiaľ sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak. V prípade, ak je vada neopraviteľná alebo by s jej opravou boli späté neprimerané náklady, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytnúť nové (náhradné) plnenie. V prípade, ak Poskytovateľ reklamované vady neodstráni v dohodnutej lehote, má Objednávateľ právo odstrániť vady sám na náklady Poskytovateľa alebo poveriť odstránením väd tretiu osobu na náklady Poskytovateľa.
5. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické aj programové), ktoré sa stanú súčasťou komplexného systému IS APVV a nebudú produktom Poskytovateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov. Poskytovateľ zodpovedá za to, že takéto produkty sú vhodné pre účely poskytovania Služieb a pre ich použitie v rámci IS APVV, sú bez akýchkoľvek právnych väd a že ich použitie nebude mať za následok žiadne obmedzenie Objednávateľa vo využívaní komplexného systému IS APVV.
6. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS APVV, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak

Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka a Objednávateľ musí pre účely zabezpečenia funkčnosti IS APVV realizovať zmeny v IS APVV sám alebo prostredníctvom tretích osôb.

7. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb poverených Objednávateľom.

Článok VI

Autorské a licenčné práva

1. Poskytovateľ zabezpečí najneskôr v lehote do dňa začatia poskytovania Služieb v zmysle tejto Zmluvy, na vlastné náklady všetky licencie, súhlasy a iné doklady požadované právnymi predpismi, ktoré sú potrebné alebo z hľadiska legislatívy nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.
2. Poskytovateľ prehlasuje, že Služby poskytované na základe tejto Zmluvy, vrátane Komponentov, sú poskytované a dodávané bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z vlastníckych práv, autorských práv alebo iných práv viažucich sa k duševnému vlastníctvu.
3. Napriek tomu, že Zmluvné strany nepredpokladajú, že poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy vznikne dielo, ktoré podlieha ochrane v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z., v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“), pre prípad ak sa tak stane, Zmluvné strany vyhlasujú, že takéto dielo bude dielom na objednávku v zmysle § 91 autorského zákona. Majetkové práva Poskytovateľa k dielu, ktoré je počítačovým programom bude v súlade s § 90 ods. 4 v spojení s § 91 ods. 4 autorského zákona vykonávať Objednávateľ. Objednávateľ má zároveň právo dielo meniť, alebo do neho zasahovať a to sám alebo prostredníctvom tretej osoby a to aj bez osobitného súhlasu Poskytovateľa, s čím týmto Poskytovateľ vyhlasuje svoj súhlas. Poskytovateľ je oprávnený takéto dielo použiť jedine na účely plnenia povinností podľa tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ je zároveň oprávnený udeľovať súhlasy na použitie diela tretím osobám a to aj bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.
5. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej osoby, ktorá plnila predmet tejto Zmluvy za Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s touto Zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti.
 - b) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/ vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby.
 - c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

6. Práva udelené Objednávateľovi v tomto článku Zmluvy je Objednávateľ, pokiaľ to právny poriadok umožňuje, oprávnený preniesť ich v plnom rozsahu na tretiu stranu, na čo mu týmto Poskytovateľ udeľuje súhlas.

Článok VII

Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

1. Povinnosti Poskytovateľa:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa;
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Zmluvy, a to menovite;
 - pri Službách podpory prevádzky a údržby formou mesačných reportov a záverov z hodnotiacich stretnutí;
 - pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- c) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS APVV a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Zmluvou;
- d) Poskytovateľ je ďalej povinný:
 - udržiavať komplexný systém IS APVV v súlade s Dokumentáciou ku komplexnému systému IS APVV;
 - udržiavať aktuálnosť Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV, vrátane jej zmien vykonaných počas plnenia tejto Zmluvy, v súlade s aktuálnym stavom komplexného systému IS APVV;
 - zapracovať všetky požadované a schválené zmeny do IS APVV v dohodnutých časových termínoch a v prípadoch, keď termín nie je stanovený, okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien;
 - v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW potrebné pre účely poskytovania Služieb;
 - zachovať v tajnosti všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Poskytovateľom od Objednávateľa na základe alebo v akejkoľvek súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, použiť ich výhradne na účely plnenia predmetu tejto Zmluvy a udržiavať ich v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením alebo neoprávneným sprístupnením tretím stranám;
 - poskytovateľ vyhlasuje a poskytuje dostatočné záruky na to, že sa prijímú primerané technické a organizačné opatrenia na spĺňanie legislatívnych požiadaviek v oblasti ochrany osobných údajov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (ďalej aj ako „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. na ochranu osobných údajov tak aby sa zabezpečila ochrana práv týchto osôb. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za bezpečnosť osobných údajov, spracúvaných podľa tejto zmluvy. Za účelom zabezpečenia bezpečnosti osobných údajov a splnenia povinnosti mlčanlivosti je poskytovateľ povinný prijať opatrenia, ktoré sú potrebné pre ochranu osobných údajov pred poškodením a zničením, stratou zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo

- zverejnením, prezradením alebo zneužitím treťou osobou, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania,
- Poskytovateľ vyhlasuje, že nevykonáva cezhraničný prenos osobných údajov dotknutých osôb do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov. V prípade, ak je to potrebné, môže sa poskytovateľ od ustanovenia podľa predchádzajúcej vety odchýliť iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa a za podmienky dodržania príslušných ustanovení všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (napr. Štandardné zmluvné doložky) a pri dodržaní ustanovení tejto Zmluvy,
 - povinnosť zabezpečiť riadne a včasné utajenie sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rádách, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, dodávateľov, poskytovateľov, ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto obchodné tajomstvá a dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené;
 - telefonicky, resp. písomne včas a riadne reagovať prostredníctvom Kontaktnej osoby na každú požiadavku Objednávateľa týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy;
 - zabezpečiť, aby Objednávateľ bol okamžite upovedomený o Legislatívnych zmenách a o zmenách u Poskytovateľa, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie Služieb a IS APVV;
 - Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa na poskytovaní Služieb zúčastňovali osoby (kvalifikovaní špecialisti) majúce potrebné vedomosti a skúsenosti pre riadne a včasné poskytovanie Služieb.
- e) Poskytovateľ bude plniť jednotlivé časti predmetu Zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré sú určené ustanoveniami tejto Zmluvy alebo budú v písomnej alebo elektronickej komunikácii dohodnuté medzi Zmluvnými stranami;
- f) Poskytovateľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu tejto Zmluvy, avšak zodpovedá za plnenie predmetu tejto Zmluvy v plnom rozsahu, akoby ju plnil sám. Všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na ich charakter je potrebné, aby boli dodržiavané aj tretími osobami (napr. povinnosť mlčanlivosti). Objednávateľ je oprávnený požadovať zmenu tretej osoby poverenej plnením predmetu tejto Zmluvy v prípade, že táto tretia osoba plní predmet Zmluvy alebo jeho časť neodborne;
- g) Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Zmluvy alebo na zvyšovanie cien za Služby;
- h) Poskytovateľ je povinný odovzdať každé 3 (slovom: tri) mesiace Objednávateľovi zdrojové kódy v štruktúrovanej a nekryptovanej forme spolu so všetkými závislými Komponentmi, ktoré sú plne funkčne schopné na nasadenie do vývojového prostredia. Poskytovateľ je v uvedenej lehote povinný odovzdať aj aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV a všetky podklady, ktoré získal v súvislosti s poskytovaním Služieb. Splnenie tejto povinnosti potvrdí Objednávateľ Poskytovateľovi písomne;
- i) Poskytovateľ je povinný zdržať sa postúpenia jeho pohľadávok voči Objednávateľovi, ktoré vznikli na základe ustanovení tejto Zmluvy, tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
- j) Poskytovateľ, v prípade ak považuje pokyn Objednávateľa za nevhodný alebo brániaci riadnemu a včasnému poskytovaniu Služieb, je povinný písomne bezodkladne upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynu, inak bude zodpovedný za škodu takto spôsobenú Objednávateľovi;

- k) Poskytovateľ je povinný v prípade ukončenia Zmluvy odovzdať bezodkladne Objednávateľovi zdrojové kódy vo forme stanovenej v článku VII ods. 1 písm. h) a aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV ako aj podklady, ktoré Poskytovateľ získal v rozsahu Objednávateľom poskytovanej súčinnosti.

2. Povinnosti Objednávateľa:

- a) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prístupy pre pracovníkov, poskytovateľov a dodávateľov Poskytovateľa do IS APVV, v rozsahu potrebnom pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, a to v rámci obvyklej pracovnej doby s tým, že nenarušia prevádzku IS APVV, ani ostatných systémov Objednávateľa;
- b) zabezpečiť, aby bol Poskytovateľ okamžite informovaný o Legislatívnych zmenách prijatých Objednávateľom, alebo ním obdržaných, ktoré nie sú verejne dostupné, ďalej o zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, zmenách Kontaktných osôb, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy;
- c) do 15 (slovom: pätnástich) dní od podpisu Zmluvy dodať Poskytovateľovi aktuálnu Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV v elektronickej forme;
- d) všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. odovzdávať Poskytovateľovi písomne, prípadne prostredníctvom elektronickej komunikácie;
- e) nedôvodne neodopierať Poskytovateľovi udelenie súhlasu s postúpením pohľadávky Poskytovateľa voči Objednávateľovi (článok VII ods. 1 písm. i) a vydanie potvrdenia o odovzdaní zdrojových kódov a aktualizovanej Dokumentácii ku komplexnému systému IS APVV (článok VII ods. 1 písm. h);
- f) v opodstatnených prípadoch, a na základe žiadosti Poskytovateľa, v súlade s internými nariadeniami Objednávateľa zabezpečiť na nevyhnutnú dobu pre Poskytovateľa dočasný vzdialený prístup ku IS APVV a ku všetkým serverom, na ktorých je prevádzkovaný;
- g) zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých je IS APVV prevádzkovaný, aby:
 - záplaty (tzv. patches) spoločnosti Microsoft neboli za žiadnych okolností na serveri automaticky inštalované, ale boli pripravené na inštaláciu, aby ich inštalácia bola vykonaná až po dohode s Poskytovateľom;
 - balíky služieb (tzv. service packs) operačných systémov a softvérových produktov Microsoft neboli aplikované bez dohody s Poskytovateľom.
- h) využívať komplexný systém IS APVV len v súlade s aktuálnou Dokumentáciou ku komplexnému systému IS APVV;
- i) zachovávať v tajnosti obchodné tajomstvo a dôverné informácie vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle Poskytovateľa utajené a Poskytovateľ ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje a ktoré sa Objednávateľ dozvedel v súvislosti s plnením tejto Zmluvy.

Článok VIII

Riziká a bezpečnosť

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky potrebné informácie týkajúce sa činnosti Objednávateľa a iných okolností a rizík súvisiacich s Objednávateľom a jeho činnosťou, ktoré by mohli ovplyvniť poskytovanie Služieb.

2. Poskytovateľ vyhlasuje, že bude IS APVV udržiavať v súlade so zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, Výnosom č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, v znení neskorších predpisov, ako aj s inými právnymi predpismi, ktoré z hľadiska štandardu informačných systémov, kybernetickej a informačnej bezpečnosti a ochrany sa uplatňujú alebo sa budú uplatňovať na IS APVV a týkajú sa predmetu plnenia tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby a dodať a udržiavať Komponenty v súlade s aktuálnymi právnymi predpismi a vnútornými predpismi Objednávateľa týkajúcimi sa kybernetickej a informačnej bezpečnosti a dodržiavať príslušné bezpečnostné štandardy. Zásady a princípy bezpečnosti poskytovaných Služieb a riešení, ktoré sú v ich rámci navrhované, môže Objednávateľ overiť kedykoľvek pomocou nezávislého auditu (tzv. penetračné testovanie). V prípade, že výsledky nezávislého bezpečnostného auditu poukážu na porušovanie a nedostatky v oblasti bezpečnosti IS APVV alebo zníženú mieru zabezpečenia IS APVV, zabezpečí Poskytovateľ na svoje náklady nápravu v lehote určenej Objednávateľom.
4. Objednávateľ je povinný oboznámiť Poskytovateľa s pravidlami internej bezpečnostnej politiky, ktorá súvisí s predmetom plnenia tejto Zmluvy a informovať ho o všetkých nových alebo aktualizovaných interných predpisoch, ktoré Objednávateľ v tejto oblasti prijme. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré sú v rozpore s právnymi predpismi týkajúcimi sa kybernetickej a informačnej bezpečnosti alebo bezpečnostnou politikou Objednávateľa, alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o všetkých hroziaciach alebo existujúcich bezpečnostných rizikách, ich následkoch na IS APVV a možnostiach ich odstránenia. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre odstránenie hroziacich alebo existujúcich rizík.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť všetky škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa podľa tohto článku Zmluvy a to aj v hodnote presahujúcej výšku zmluvnej pokuty dohodnutej Zmluvnými stranami v ustanovení článku IX. Poskytovateľ berie na vedomie, že záväzok nahradiť škodu sa vzťahuje aj na škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi tým, že si voči nemu tretie osoby uplatnili nároky vyplývajúce alebo súvisiace s týmto porušením bezpečnosti IS APVV zapríčineným Poskytovateľom.

Článok IX

Zmluvné pokuty a zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa článku VII ods. 1 písm. h) tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 30 000 € (slovom: tridsaťtisíc euro). V prípade ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť vrátiť zdrojové kódy vo forme stanovenej v článku VII ods. 1 písm. h) a aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV pri podaní výpovede (článok X ods. 5 Zmluvy), odstúpení od Zmluvy (článok X ods. 9 písm. b), alebo inom ukončení Zmluvy (článok VII ods. 1 písm. k) vznikne Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 150 000 € (slovom: jednostopäťdesiat tisíc euro).
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť udržiavať aktuálnosť Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV, vrátane jej zmien vykonaných počas plnenia tejto Zmluvy, v súlade s aktuálnym stavom komplexného systému IS APVV (článok VII ods. 1 písm. d), je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 3 000 € (slovom: tritisíc euro) za každé jednotlivé porušenie.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť postúpiť pohľadávku Objednávateľa tretej osobe bez jeho písomného súhlasu (článok VII ods. 1 písm. i), je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 75% nominálnej hodnoty pohľadávky postúpenej tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť dodržať reakčné doby pri poskytovaní Služieb podpory prevádzky a údržby tak, ako sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) 500 € (slovom: päťsto euro) za každú i začatú hodinu nad povolenú reakčnú dobu pri Problémoch kategórie „Kritická“;
 - b) 100 € (slovom: sto euro) za každú i začatú hodinu nad povolenú reakčnú dobu pri Incidentoch kategórie „Podstatná“;
 - c) 50 € (slovom: päťdesiat euro) za každé nedodržanie reakčnej doby pri Incidentoch kategórie „Malá“.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť zabezpečiť dostupnosť IS APVV na úrovni dohodnutej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000 € (slovom: dvetisíc euro) za každý začatý deň prevyšujúci počet dní výpadku podľa prílohy č. 1 ods. 1.1.2.2.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť realizovať Požiadavku na zmenu v dohodnutej lehote, je Poskytovateľ povinný uhradiť za každý pracovný deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 5 % pri Službách rozvoja z ceny určenej v Cenovej kalkulácii.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy poruší svoje povinnosti týkajúce sa zabezpečenia bezpečnosti IS APVV Objednávateľa alebo poruší povinnosť mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy (článok VIII a článok VII ods. 1 písm. e), je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 000 € (slovom: desaťtisíc euro).
8. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa tejto Zmluvy, ktoré nie je sankcionované inou zmluvnou pokutou uvedenou v tomto článku, je Poskytovateľ povinný za každý pracovný deň omeškania uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 %:
 - a) pri Službách rozvoja z ceny určenej v Cenovej kalkulácii;
 - b) pri Službách podpory prevádzky a údržby z ceny určenej v článku IV ods. 3 tejto Zmluvy (mesačný paušál).
9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr za poskytovanie Služieb, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť si úrok z omeškania vo výške určenej podľa príslušných právnych predpisov.
10. Objednávateľ je povinný vyzvať Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty prostredníctvom písomnej výzvy zaslanej najneskôr 15 (slovom: pätnástich) pracovných dní po zistení porušenia, ktoré zakladá nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu. Zmluvná pokuta je splatná do 30 (slovom: tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie. Uhradenie zmluvnej pokuty nezbavuje Poskytovateľa povinnosti splniť svoje záväzky.
11. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na uplatnenie nároku na náhradu škody prevyšujúcej výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
12. Každá Zmluvná strana zodpovedá samostatne za všetky sankčné nároky, predovšetkým zmluvné pokuty a náhradu škody za škodu a sankcie spôsobené pri plnení tejto Zmluvy v dôsledku svojho konania či opomenutia.

13. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.
14. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu a nie je ani v omeškaní, pokiaľ k tomu došlo v dôsledku omeškania s plnením záväzkov inej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje upozorniť bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok X

Ostatné dojednania a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (slovom: štyridsaťosem) mesiacov odo dňa jej účinnosti (dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv) alebo do vyčerpania maximálnej ceny za Služby stanovenej v článku IV bod 1 tejto Zmluvy, podľa toho čo nastane skôr.
2. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je sídlo Objednávateľa.
3. Zmluvné strany si do 5 (slovom: piatich) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vzájomne dodajú zoznam Kontaktných osôb. Objednávateľ v stanovenej lehote dodá Poskytovateľovi aj zoznam Kľúčových používateľov. V prípade, že dôjde k zmene Kontaktných osôb alebo Kľúčových používateľov, sú Zmluvné strany povinné si písomne oznámiť túto zmenu v lehote 15 (slovom: pätnástich) kalendárnych dní. Zoznam obsahuje meno a priezvisko Kontaktnej osoby, telefónne číslo, e-mailovú adresu a určenie pre aké oblasti týkajúce sa Zmluvy je uvedená Kontaktná osoba príslušná.
4. Táto Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím dohodnutej doby;
 - b) vyčerpaním maximálnej ceny za Služby;
 - c) vzájomnou dohodou uzatvorenou Zmluvnými stranami;
 - d) výpoveďou;
 - e) odstúpením zo zákonných dôvodov a dôvodov uvedených v tejto Zmluve.
5. Túto Zmluvu je možné vypovedať len písomne a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 6 (slovom: šesť) kalendárnych mesiacov a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej Zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej lehoty Zmluva zaniká. V prípade výpovede Zmluvy zo strany Poskytovateľa je tento povinný spolu s výpoveďou doručiť Objednávateľovi aj zdrojové kódy vo forme stanovenej v článku VII ods. 1 písm. h) a aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV.
6. Ak ktorákoľvek Zmluvná strana podstatne poruší niektorú zo svojich povinností podľa tejto Zmluvy, je druhá Zmluvná strana oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie na strane Poskytovateľa budú považovať najmä, avšak nie výlučne:
 - a) Poskytovateľ sa dostal do omeškania s poskytnutím niektorej zo Služieb o viac ako 15 (slovom: pätnásť) dní od momentu, kedy uplynuli lehoty pre poskytovanie Služieb stanovené touto Zmluvou alebo dohodou Zmluvných strán;
 - b) ak sa Poskytovateľ dostal do omeškania s odstránením väd Služby alebo Defektov a to o viac ako 30 (slovom: tridsať) dní od momentu, kedy uplynuli lehoty stanovené touto Zmluvou alebo dohodou Zmluvných strán;
 - c) došlo k porušeniu povinnosti Poskytovateľa v oblasti bezpečnosti IS APVV, ktoré malo za následok vznik alebo hrozbu bezpečnostného incidentu;

- d) Poskytovateľ je viac ako 30 (slovom: tridsať) dní v omeškaní s plnením povinnosti odovzdať Objednávateľovi zdrojové kódy vo forme stanovenej v článku VII ods. 1 písm. h) a aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV.
7. Objednávateľ je oprávnený okrem prípadov uvedených predchádzajúcom bode tohto článku odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak Poskytovateľ porušil ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení tejto Zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Objednávateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od Zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek takejto povinnosti zo strany Poskytovateľa, pričom Objednávateľ po prvom porušení povinnosti písomne upozorní Poskytovateľa na porušenie zmluvnej povinnosti alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od tejto zmluvy. Objednávateľ v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa táto vyžaduje.
 8. Odstúpenie musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej Zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného odstúpenia druhej Zmluvnej strane.
 9. Po odstúpení od Zmluvy je ktoroukoľvek Zmluvnou stranou je Poskytovateľ povinný:
 - a) počínať si tak, aby sa zabránilo škode bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením poskytovaní Služieb, príp. aby sa minimalizovali straty a za tým účelom vykonať všetky potrebné opatrenia;
 - b) odovzdať bezodkladne Objednávateľovi všetky podklady potrebné na dokončenie Služby (vrátane zdrojových kódov vo forme stanovenej v článku VII ods. 1 písm. h) a aktualizovanú Dokumentáciu ku komplexnému systému IS APVV ako aj podklady, ktoré Poskytovateľ získal v rozsahu Objednávateľom poskytovanej súčinnosti;
 - c) písomne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach nevyhnutných na dokončenie Služby.
 10. Odstúpením od Zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy s výnimkou nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, nárokov na dovedy vzniknuté zmluvné resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, nárokov vyplývajúcich z ustanovení tejto Zmluvy o poskytovaní záruky a zodpovednosti za vady za časť poskytnutých Služieb do momentu odstúpenia, ako aj ustanovenia, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy.
 11. Zánik tejto Zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie tejto Zmluvy, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou, povinnosťou mlčanlivosti a poskytnutej záruky.
 12. V prípade vykonávania predmetu zmluvy prostredníctvom tretích osôb (subdodávateľov) zodpovedá Poskytovateľ Objednávateľovi za splnenie záväzku riadne vykonať predmet zmluvy akoby predmet zmluvy vykonával sám. Na základe dohody zmluvných strán Poskytovateľ zostaví zoznam tretích osôb (subdodávateľov) podieľajúcich sa na vykonávaní predmetu zmluvy (tzv. Zoznam subdodávateľov); Zoznam subdodávateľov odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v dvoch (2) vyhotoveniach do piatich (5) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Zoznam subdodávateľov (Príloha č. 9 tejto Zmluvy) musí vo vzťahu k jednotlivým subdodávateľom obsahovať:
 - a. ich obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, identifikačné číslo (IČO), označenie registra, v ktorom je subdodávateľ zapísaný, číslo zápisu,
 - b. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátumu narodenia
 - c. podiel na vykonávaní predmetu zmluvy vyjadrený v % z ceny za predmet zmluvy a
 - d. vyhlásenie, že každý zo subdodávateľov spĺňa alebo najneskôr v čase začatia vykonávania ním realizovaných prác a/alebo dodávok na predmete zmluvy bude spĺňať podmienky

stanovené všeobecne záväznými predpismi na úseku verejného obstarávania najmä podmienky stanovené ustanovením § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ako aj všetky ostatné podmienky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi pre týmto subdodávateľom vykonávané práce a/alebo dodávky na predmete zmluvy.

13. Ak dôjde k zmene subdodávateľov je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi vopred, minimálne tri (3) pracovné dni pred zmenou, údaje týkajúce sa nového subdodávateľa v rozsahu podľa písm. a) až c) tohto bodu tohto článku zmluvy. Každý subdodávateľ musí najneskôr od začatia vykonávania ním realizovaných prác a/alebo dodávok na predmete zmluvy spĺňať podmienky stanovené všeobecne záväznými predpismi na úseku verejného obstarávania najmä podmienky stanovené ustanovením § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ako aj všetky ostatné podmienky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi pre týmto subdodávateľom vykonávané práce a/alebo dodávky na predmete zmluvy.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy, ktoré v nej nie sú výslovne upravené touto Zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú spolupracovať na účel súčinnosti pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
3. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Zmluva je povinne zverejňovanou Zmluvou a nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov.
4. Ak niektoré ustanovenie tejto Zmluvy sa stane alebo bude určené ako neplatné, potom takáto neplatnosť nemá vplyv na platnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že bezodkladne nahradia neplatné ustanovenie tejto Zmluvy takým platným ustanovením, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových skutočností a bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
5. V prípade vzniku sporu, nezrovnalosti alebo rozporu (ďalej len „spor“) týkajúceho sa alebo súvisiaceho s touto Zmluvou, Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť všetko úsilie na to, aby vyriešili spor spoločným rokovaním a diskusiami. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami zmluvných strán najneskôr do 90 (slovom: deväťdesiatich) dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
6. Ustanovenia tejto Zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k Zmluve podpísaných Zmluvnými stranami.
7. Zmluva sa vyhotovuje v 4 (slovom: štyroch) rovnopisoch, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží dva rovnopisy.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:

- a) Príloha č 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb
- b) Príloha č 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

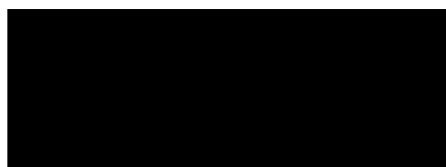
- c) Príloha č 3 – Formulár Analýza Požiadavky na zmenu
- d) Príloha č 4 – Formulár Cenová kalkulácia
- e) Príloha č 5 – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny
- f) Príloha č 6 – Formulár Plán realizácie zmeny
- g) Príloha č 7 – Formulár Akceptačný protokol
- h) Príloha č 8 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky a údržby
- i) Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Dátum: 31.8.2018

Dátum: 04.09.2018



Ing. Andrej Petrovaj
podpredseda predstavenstva
stengl a.s.



Mgr. Pavol Balžanka
riaditeľ
Agentúra na podporu výskumu a vývoja

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania služieb

1 Služby podpory prevádzky a údržby

Služby podpory prevádzky a údržby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky komplexného systému IS APVV (ďalej len „**servisné služby**“) v súlade s aktuálnymi funkčnými a nefunkčnými (technickými) požiadavkami Objednávateľa, vrátane riešenia Incidentov.

Servisné služby sú orientované do týchto **oblastí**:

- Riadenie poskytovaných servisných služieb, vrátane činnosti Service desk-u,
- činnosti súvisiace s rozvojom IS APVV,
- poskytovanie vyžiadaných konzultácií.

Dostupnosť poskytovaných servisných služieb je nasledujúca:

- a) Service desk – počas bežnej prevádzky
- b) Riadenie poskytovaných servisných služieb – počas bežnej prevádzky
- c) Činnosti súvisiace s rozvojom IS APVV – počas bežnej prevádzky
- d) Poskytovanie vyžiadaných konzultácií – počas bežnej prevádzky

1.1 Riadenie poskytovaných servisných služieb, vrátane činnosti Service desk-u

Riadenie poskytovaných servisných služieb, vrátane činnosti Service desk-u pozostáva z nasledovných oblastí:

- **Vedenie evidencií a reportovanie** zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovania servisných služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia kontaktných osôb, a pod.), poskytovanie štatistických informácií pre manažment Objednávateľa
- **Zabezpečovanie kvality servisných služieb** zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality servisných služieb a implementáciu schválených opatrení
- **Činnosti Service desk-u** slúžiace k zberu, evidencii a riadeniu informácií potrebných pre zabezpečenie činností prevádzky a servisnej podpory prostredníctvom SW nástroja, konkrétne:
 1. prijímanie, spracovanie a riadenie prijatých požiadaviek týkajúcich sa servisných služieb prijatých od Objednávateľa;
 2. Riadenie riešenia Incidentov;
 3. Evidencia konfigurácií zariadení a systémového a aplikačného softvéru IS APVV.

Na zabezpečenie poskytovania servisných služieb pre IS APVV bude Poskytovateľ prevádzkovať Service desk, v rámci ktorého budú garantované:

- a) poskytovanie podpory formou e-mailového / telefonického kontaktu / Service desk kontaktným osobám a kľúčovým používateľom;
- b) spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu;
- c) identifikácia incidentu, jeho analýza a samotné riešenie vedúce k odstráneniu incidentu, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov;
- d) monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov;
- e) garantované doby riešenia Incidentov systému IS APVV;
- f) evidencia všetkých Incidentov, ich kategorizácia, vyhodnocovania a následné reportovanie;

- g) eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov a Kontaktných osôb;
- h) návrh preventívnych opatrení po odstránení incidentu, s cieľom zabrániť jeho opakovaniu;
- i) udržiavanie repozitára zdrojov kódov vrátane konfiguračného manažmentu;
- j) metodická podpora – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - poskytovanie odborných konzultácií o používaní IS APVV Kontaktným osobám a Kľúčovým používateľom;
 - poskytovanie vysvetlení súvisiacich s problematikou funkcionality IS APVV;
- k) udržiavanie Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV v aktuálnom stave;
- l) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny komplexného systému IS APVV či už v súvislosti s Legislatívnymi zmenami alebo so zameraním na zvýšenie efektivity prevádzky IS APVV a jeho využívania používateľmi.

1.1.1 Kategorizácia incidentov

Incidenty rozdeľujeme podľa spôsobu ich riešenia na:

- a) Problémy – incidenty, ktorých príčinou je chyba systému IS APVV
- b) Návrhy na vylepšenia – identifikujú oblasti možných vylepšení existujúcich procesov alebo doplnenia nových oblastí v systéme IS APVV
- c) Žiadosti o konzultácie – požiadavky na konzultácie s konzultantmi Poskytovateľa týkajúce sa systému IS APVV

1.1.2 Definovaná úroveň poskytovaných servisných služieb

Problémy sú kvantifikované podľa ich dopadov na prevádzku systému IS APVV a sú delené nasledujúcim spôsobom:

- **Kritický problém IS APVV**

Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom IS APVV alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho systému:

- a) produktívny systém IS APVV nie je k dispozícii, nie je možná prevádzka IS APVV;
- b) základné procesy a Podstatná funkcionality IS APVV sú vážne narušené.

Podstatnou funkcionality IS APVV sa rozumie:

- a) podávanie a odosielanie žiadostí;
- b) vypracovávanie a generovanie vstupnej, priebežnej a záverečnej hodnotiacej správy;
- c) podávanie a odosielanie ročných, záverečných správ a záverečných kariet.

Za kritický problém IS APVV sú považované aj problémy, ktoré nie je možné obísť pomocou náhradného riešenia alebo Objednávateľom schváleného náhradného postupu.

Za kritický problém IS APVV sú považované aj stavy pri ktorých dochádza k strate / poškodeniu / nekorektnému výpočtu a ukladaniu dát.

- **Podstatný problém IS APVV**

Problém tohto charakteru vážne obmedzuje riadnu prevádzku IS APVV, avšak IS APVV možno stále používať pomocou náhradného dočasného riešenia alebo Objednávateľom schváleného náhradného postupu.

Za podstatný problém IS APVV sa považuje aj výskyt chybových hlásení, ktoré vedú k následnej nesprávnej funkčnosti niektorej z podstatných funkcionalít IS APVV a dochádza strate / poškodeniu / nekorektnému výpočtu a ukladaniu dát.

- **Malý problém IS APVV**

Problém tohto charakteru neovplyvňuje riadnu prevádzku IS APVV. Ide o problém drobného charakteru, ktorý nebráni používaniu IS APVV.

1.1.2.1 Reakčné doby

Na základe vyššie uvedenej kategorizácie problémov je definovaná úroveň poskytovania týchto servisných služieb s nasledovnými garantovanými dobami odoziev a vyriešenia problémov, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať. Reakčná doba sa počíta od momentu prijatia požiadavky Objednávateľa na riešenie vzniknutého Problému. V prípade, že Problém je identifikovaný priamo Poskytovateľom, začína reakčná doba plynúť momentom zistenia Problému Poskytovateľom.

Kategória chyby	Reakčná doba	Čas [pracovná hodina]
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Podstatná	Doba odozvy	4 hod
	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	32 hod
Malá	Doba odozvy	8 hod
	Prvotná odozva	24 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod

1.1.2.2 Kvalita servisných služieb z pohľadu dostupnosti IS APVV

Kvalita servisných služieb je definovaná aj celkovou dostupnosťou IS APVV.

Dostupnosťou IS sa rozumie rozdiel teoretickej doby funkčnosti IS APVV a súčtu všetkých výpadkov v rámci tohto intervalu (reálna doba funkčnosti). Z matematického hľadiska sa jedná o pomer reálnej funkčnosti IS APVV k celkovému teoretickému behu IS APVV vyjadrený v percentách. Do tohto času sa zarátava čas nedostupnosti systému spôsobený podstatnými alebo kritickými problémami IS APVV.

Prevádzka a chod IS APVV a jeho Komponenty musia byť udržiavané pomocou servisných služieb tak, aby bola **zabezpečená dostupnosť IS APVV na úrovni minimálne 98,80%**. Táto úroveň predstavuje prípustný pomer v rozsahu 247 pracovných dní ku 250 pracovným dňom, t.j. maximálny výpadok súhrne predstavuje 3 (slovom: tri) pracovné dni za 250 pracovných dní.

Dostupnosťou IS APVV a jeho Komponentov sa rozumie riadne fungovanie IS APVV a jeho Komponentov počas kalendárneho roka, v pracovných dňoch v čase od 08:00 h do 16:30 h. Dostupnosť sa vypočíta ako pomer hodín riadneho fungovania IS APVV a jeho Komponentov a celkového počtu hodín pracovných dní v čase od 08:00 h do 16:30 h počas kalendárneho roka.

1.1.3 Postup pre nahlasovanie Incidentov

Kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlasovať Incidenty zo strany Objednávateľa na Service desk Poskytovateľa. Kontaktné osoby a Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s označenými Kontaktnými osobami Poskytovateľa, ktoré boli určené ako Kontaktné osoby pre Service desk.

Objednávateľ môže pri využívaní služieb Service desk nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. Telefonicky:
v prípade hlásenia Incidentov IS APVV prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci e-mail Kontaktnej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvotného telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho e-mailu.
2. Elektronickou poštou (e-mail) (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci e-mail Kontaktnej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.
3. Prostredníctvom softvérového nástroja pre zabezpečenie služby Service desku.

1.1.4 Hodnotenie kvality poskytovaných servisných služieb

Hodnotenie kvality poskytovaných servisných služieb bude prebiehať každý kalendárny mesiac na pravidelných hodnotiacich stretnutiach. Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- a) posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov servisných služieb;
- b) identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky“;
- c) optimalizácia úrovne a parametrov servisných služieb;
- d) posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien;
- e) rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch týkajúcich sa poskytovania servisných služieb;
- f) akceptácia (resp. neakceptácia) dodaných Služieb v príslušnom kalendári mesiaci.

1.1.4.1 Kategórie popisujúce stav riešenia Incidentov

Stav riešenia Incidentov, ktoré bude Objednávateľom používané sa delí na nasledujúce kategórie

Nevyriešené:

- incident nebol vyriešený/odstránený;
- súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu;
- nebola dosiahnutá minimálna vyžadovaná úroveň poskytovanej servisnej služby.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- incident bol vyriešený/odstránený;
- bola dosiahnutá minimálna vyžadovaná úroveň poskytovanej Služby.

Dočasná obnova prevádzky:

- bolo nasadené dočasné riešenie.

1.1.4.2 Reporting Poskytovateľa

V termíne do 3. (slovom: tretieho) pracovného dňa po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca v ktorom boli servisné služby poskytované, pripraví Poskytovateľ štruktúrovaný sumárny mesačný report popisujúci poskytnuté servisné služby spolu s identifikovanými rizikami a návrhom opatrení na ich mitigáciu vo vzťahu k zabezpečeniu prevádzky IS APVV. Report bude zaslaný naneskor 1 (slovom: jeden) deň pred hodnotiacim stretnutím ako podklad pre stretnutie

Zároveň v mesačnom reporte Poskytovateľ uvedie otvorené prevádzkové problémy týkajúce sa poskytovania servisných služieb spolu s návrhmi ich riešenia v nasledovnom mesiaci a predloží vyhodnotenie variantov ich riešení s ohľadom na priority a potreby Objednávateľa.

Názov zasielaného súboru pre podrobný report je IS APVV RRRR_MM (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac). Podrobný report za každý mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr do 3. (slovom: tretieho) pracovného dňa po ukončení príslušného mesiaca v ktorom boli servisné služby poskytované a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý Incident:

Reporty budú dodávané v štruktúrovanej elektronickej forme ako aj v tlačovej forme.

Údaj	Popis
TicketNumber	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ požiadavky na poskytovanie servisnej služby (Problém, Profylaktika, Návrhy na vylepšenia, Žiadosť o konzultácie)
Názov	Predmet požiadavky na poskytovanie servisných služieb – stručný názov
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia požiadavky na poskytovanie servisných služieb na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia požiadavky na poskytovanie servisných služieb v zmysle definovaného časového rozsahu servisných služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia požiadavky na poskytovanie servisných služieb
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila požiadavku na poskytovanie servisných služieb
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom požiadavky na poskytovanie servisných služieb
Stav	Stav riešenia požiadavky na poskytovanie servisných služieb
Spokojnosť Objednávateľa	Hodnotenie spokojnosti Objednávateľom V prípade použitia evidenčného softvérového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným Kontaktným osobám a Kľúčovým osobám, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených požiadaviek, ktoré

	má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením požiadavky na poskytovanie servisných služieb
Popis predmetu	Popis – úplné znenie požiadavky na poskytovanie servisných služieb
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia požiadavky na poskytovanie servisných služieb

1.1.4.3 Úrovně hodnotenia poskytovaných Služieb podpory prevádzky a údržby

Poskytovanie Služieb podpory prevádzky a údržby v danom období – v príslušnom kalendárnom mesiaci bude na hodnotiacom stretnutí vyhodnotené jednou z nasledujúcich úrovní:

- a) Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené.
- b) Nevhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevyliešené.

V prípade, že zápis z hodnotiaceho stretnutia neobsahuje hodnotenie poskytovaných servisných služieb s hodnotením „nehovujúce“ je na hodnotiacom stretnutí podpísaný Objednávateľom akceptačný protokol vyjadrujúci akceptáciu dodaných servisných služieb v príslušnom mesiaci a Poskytovateľ tento akceptačný protokol priloží ako podklad k vystavenej faktúre.

Akceptačný protokol je podpísaný Objednávateľom až po odstránení všetkých Incidentov ktoré boli klasifikované Objednávateľom ako „Nehovujúce“.

Zápisy z hodnotiacich stretnutí môžu byť využité aj pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien v poskytovaní servisných služieb.

1.1.5 Poskytovanie vyžiadaných konzultácií

Poskytovateľ bude v rámci poskytovania servisných služieb na základe požiadaviek od oprávnenej osoby Objednávateľa k vopred zadefinovaným témam a zadefinovanému rozsahu. Tieto konzultácie je možné poskytovať priamo na pracovisku Objednávateľa alebo telefonicky.

Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas bežnej prevádzky a tieto činnosti nepodliehajú definovanej úrovni poskytovaných servisných služieb.

Poskytovateľ všetky konzultačné činnosti bude evidovať v sumárnom a podrobnom mesačnom reporte.

2 Služby rozvoja

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti IS APVV, ktoré vyplývajú z Legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV.

Služby rozvoja zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek Objednávateľa na zmenu funkčnosti IS APVV. Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti IS APVV a súvisiacej dokumentácie, prípadne integráciu s iným informačným systémom. Za zmenu sa považuje aj prípadné umiestnenie IS APVV do Cloudu. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná Legislatívnymi zmenami alebo požiadavkou Objednávateľa na zlepšenie fungovania implementovaných procesov alebo zavedenie nových procesov u Objednávateľa alebo v IS APVV.

Rozvoj systému IS APVV bude prebiehať v štandardnom životnom cykle riadenia zmien nasledovne:

1. Definovanie Požiadavky na zmenu zo strany Objednávateľa a jej predloženie Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť Kontaktná osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu.
2. Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje Ponuku obsahujúcu záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude aj:
 - a) **podrobný návrh riešenia**, ktorý obsahuje analýzu požiadavky na zmenu, funkčnú špecifikáciu návrhu riešenia, spôsob otestovania riešenia a analýzu dopadov zmeny, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti komplexného systému IS APVV budú ovplyvnené realizáciou zmeny;
 - b) **predpokladaný harmonogram prác** s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny;
 - c) v prípade, ak Požiadavka na zmenu je väčšieho rozsahu, resp. Objednávateľ nedokáže presne špecifikovať požiadavky na riešenie je možné na základe dohody Zmluvných strán vykonať samostatnú Štúdiu realizovateľnosti, ktorá bude podkladom pre rozhodnutie Objednávateľa ohľadne realizácie danej Požiadavky na zmenu;
 - d) Do 7 (slovom: siedmich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:
 - v prípade schválenia Cenovej kalkulácie vystaví a doručí Poskytovateľovi záväznú Objednávku,
 - v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi oznámenie o neschválení realizácie.
3. K začatiu implementácie Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej Objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou Objednávky bude aj cenová kalkulácia vrátane jej príloh.
4. V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu záväznej Objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa zmluvné strany vzájomne písomne následne nedohodnú inak.
5. Počas realizácie Požiadavky na zmenu bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných Služieb rozvoja.

6. Po úspešnom otestovaní funkčnosti realizovanej Požiadavky na zmenu Poskytovateľom, predloží Poskytovateľ Objednávateľovi správu o vykonaní testovania obsahujúcu spôsob testovania a výsledok testovania. V prípade kladného výsledku testovania riešenia odporučí Objednávateľovi začatie Akceptačného testovania v zmysle predloženého harmonogramu a postupu testovania (zoznam testovacích scenárov a ich popis).
7. Po úspešnom Akceptačnom testovaní zabezpečí Poskytovateľ:
 - zaškolenie Kľúčových používateľov;
 - aktualizáciu Dokumentácie ku komplexnému systému IS APVV;
 - akceptáciu realizovanej Požiadavky na zmenu zo strany Objednávateľa podpisom akceptačného protokolu;
 - nasadenie realizovanej Požiadavky na zmenu do produkčného prostredia v termíne po vzájomnej dohode s Objednávateľom.

1.2 Parametre kvality poskytovanej Služby rozvoja a spôsob ich vyhodnotenia

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň kvality poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	<p>Defekt tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom IS APVV alebo výpadkom jeho produktívneho systému IS APVV:</p> <p>a) produktívny systém nie je k dispozícii, nie je možná prevádzka IS APVV;</p> <p>b) základné procesy a podstatná funkcionality IS APVV sú vážne narušené.</p> <p>Za Defekty kritickej kategórie sú považované aj problémy, ktoré nie je možné predbežne riešiť dočasne pomocou náhradného riešenia alebo Objednávateľom schváleného náhradného postupu.</p> <p>Za Defekt kritickej kategórie sú považované aj stavy, pri ktorých dochádza k strate / poškodeniu / nekorektnému výpočtu a ukladaniu dát.</p>	0
Podstatná	<p>Za Defekt podstatnej kategórie sa považuje vážne obmedzenie riadnej prevádzky IS APVV, avšak IS APVV je možno stále používať (pomocou náhradného riešenia alebo Objednávateľom schváleného náhradného postupu).</p> <p>Za Defekt podstatnej kategórie sa považuje aj výskyt chybových hlásení, ktoré vedú k následnej nesprávnej funkčnosti niektorej z podstatných funkcionalít IS APVV a dochádza k strate / poškodeniu / nekorektnému výpočtu a ukladaniu dát.</p>	0
Malá	<p>Defekt kategórie malá neovplyvňuje riadnu prevádzku. Ide o Defekt drobného charakteru, ktorý nebráni používaniu IS APVV.</p>	3

Zistenie väčšieho počtu Defektov ako pripúšťa hore uvedená klasifikácia znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň kvality realizácie Služby rozvoja a predmetné plnenie nebude akceptované zo strany Objednávateľa pokiaľ sa neodstránia chyby zistené počas Akceptačného testovania.

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny vykonanej v rámci poskytovania Služby rozvoja. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja IS APVV podpisom Akceptačného protokolu, pričom pre účely úhrady ceny za Služby rozvoja sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby rozvoja. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny (a ani jej časti) za uvedené Služby rozvoja. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne po tom, čo sú odstránené vytýkané vady realizovanej Požiadavky na zmenu.
- Akceptované – výstupom je podpísanie Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami.

Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať realizované Požiadavky na zmenu, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v Objednávke a jej prílohách a zároveň Poskytovateľ odstránil vady zistené počas Akceptačného testovania.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný Zmluvnými stranami slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3 – Formulár Analýza Požiadavky na zmenu

Analýza Požiadavky na zmenu	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	Pozn.: prílohou v prípade Služieb rozvoja bude Cenová kalkulácia
Rozsah prácností implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	Poskytovateľ vyšpecifikuje: <ul style="list-style-type: none">• Predpokladaný časový plán realizácie zmeny• Návrh termínov Akceptačného testovania• Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie
Požadovaná súčinnosť Koncového používateľa / interných pracovníkov Koncového používateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 4 – Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny zo Service Desku:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 5 – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny zo Service Desku:	
ID Objednávky:	
Predmet Objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č. 6 – Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený na vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Poskytovateľ (pracovníci Poskytovateľa)</i>		Číslo Zmeny zo Service Desku:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č. 7 – Formulár Akceptačný protokol

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí
Výsledok nasadenia zmeny:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis
Realizácia školení	Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán
Odovzdanie dokumentácie:	Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Za Objednávateľa:		Za Poskytovateľa:	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Príloha č. 8 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky a údržby

Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky a údržby					Obdobie: MM/YYYY		
Číslo požiadavky	Nahlásenie		Objednávateľ	Typ požiadavky	Priorita	Popis problému	Doba riešenia v čh
	Dátum	Čas					

Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Dolu podpísaný zástupca Poskytovateľa vyhlasujem, že každý zo subdodávateľov spíňa alebo najneskôr v čase začatia vykonávania ním realizovaných prác a/alebo dodávok na predmete zmluvy bude spíňať podmienky stanovené všeobecne záväznými predpismi na úseku verejného obstarávania najmä podmienky stanovené ustanovením § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, ako aj všetky ostatné podmienky stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi pre týmto subdodávateľom vykonávané práce a/alebo dodávky na predmete zmluvy.

P. č.	Obchodné meno Sídlo/miesto podnikania	IČO Označenie registra, v ktorom je subdodávateľ zapísaný, číslo zápisu	% - ny podiel z ceny na predmet zákazky	Predmet subdodávok	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa (Meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)
1.	Lomtec.com a.s., Líštie údolie 5, Bratislava	IČO: 35 795 174, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č. 5024/B, oddiel Sa	60	Realizácia analytických a programátorských činností	predseda predstavenstva: Mgr. Miroslav Ličko, Karadžičova 39, Bratislava 811 07, nar.: 21.5.1973 a podpredseda predstavenstva: Mgr. Miroslav Sedlák, Zajačia 486/37, Smolenice- Smolenická Nová Ves 919 04, nar.:16.2.1975

V, dňa

Za Poskytovateľa:




.....

podpis