

Zmluva o poskytovaní podpory informačného systému na správu registratúry

uzatvorená podľa zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“)

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ

Názov: Trnavský samosprávny kraj
Sídlo: Starohájska 10, 917 01 Trnava
Zastúpený: Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK
IČO: 37 836 901
DIČ: 2021628367
Bankové spojenie: VÚB, a. s.
číslo účtu: 2976025153/0200

/ďalej len Objednávateľ/

a

Poskytovateľ

Názov: DWC Slovakia, a.s.
Sídlo: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava
Zastúpený:

- Marek Malček, predseda predstavenstva
- Ing. Peter Axamít, člen predstavenstva
- Branislav Hačko, člen predstavenstva

IČO: 35 918 501
IČ DPH: SK2021942307
DIČ: 2021942307
Bankové spojenie: Tatra banka a.s., Bratislava
číslo účtu: SK97 1100 0000 0026 2303 0272

/ďalej len Poskytovateľ/

/Ďalej spoločne aj Zmluvné strany alebo jednotlivo Zmluvná strana./

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou informačného systému FABASOFT eGov Suite 2016 (ďalej iba „IS FSC“ alebo „služby“) a to ako služby poskytované mesačne (bod 4 tejto zmluvy), tak aj služby poskytované ročne (Licenčný maintenance). V rámci plnenia tejto zmluvy budú poskytovateľom poskytované služby v tomto rozsahu:
- a) Služba Hot-Line, držanie pohotovosti a projektová podpora
 - b) Servisný zásah
 - c) Profylaktika aplikačnej vrstvy
 - d) Ročný aktualizčný poplatok (Licenčný maintenance) pre 450 ks softvérových licencií Fabasoft
- 2.2 Služby podľa bodu čl. 2, ods. 2.1. písm. a) - c) poskytuje poskytovateľ v rámci mesačného paušálu odo dňa účinnosti zmluvy po celú dobu jej platnosti. V prípade, ak by došlo ku skončeniu zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, cena za paušál sa vypočíta ako alikvotná časť poskytnutých služieb pripadajúca na pracovné dni (do dňa skončenia zmluvy).
- 2.3 Služby uvedené v čl. 2, ods. 2.1. písm. a) – c) môžu využívať len oprávnené osoby objednávateľa. Zoznam oprávnených osôb poskytne objednávateľ poskytovateľovi do 5 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy. V prípade, že dôjde k zmene oprávnených osôb, objednávateľ je povinný nahlásiť túto zmenu písomne/e-mailom na adresu podpora@dwcslovakia.sk poskytovateľovi v lehote 3 kalendárnych dní.
- 2.4 Služby podľa čl. 2 ods. 2.1. písm. d) poskytuje poskytovateľ raz ročne a to do 5 dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy alebo do 10. dňa príslušného kalendárneho mesiaca nasledujúceho kalendárneho roku. Poskytovateľ sa zaväzuje služby podľa tohto ustanovenia zmluvy poskytovať objednávateľovi v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za tieto služby dohodnutú cenu.

3. VYSVETLENIE POJMOV

- 3.1 Služba **Hot-Line, držanie pohotovosti a projektová podpora** predstavuje riadenie poskytovaných servisných služieb a činností Service desku. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory objednávateľovi pri využívaní informačného systému automatizovanej správy registratúry, t. j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s počítačovým programom Fabasoft. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi objednávateľom a poskytovateľom. Službou Držanie pohotovosti sa rozumie pripravenosť poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch IS FSC v stanovenom čase.
- 3.2 Službou **Požiadavka na zmenu** sa rozumejú služby poskytovateľa vedúce k ďalším úpravám a integrácii systému automatizovanej správy registratúry, na základe požiadavky objednávateľa, prípadne na základe odporúčenia poskytovateľa a za podmienok uvedených v tejto zmluve. Požiadavka na zmenu (PZ)/ Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

- 3.3 Službou **Servisný zásah** sa rozumie záväzok poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systému automatizovanej správy registratúry v stanovenom čase.
- 3.4 Služba **Profylaktika aplikačnej vrstvy** predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému automatizovanej správy registratúry. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, v mieste inštalácie systému s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, poskytovateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne.
- 3.5 Skratka **ASR** označuje pojem Automatizovaná správa registratúry.
- 3.6 **Automatizovaná správa registratúry** je systém, ktorý umožňuje komplexný prehľad o procesoch vo fáze vybavovania dokumentov (od zaevidovania dokumentov v organizácii až po ich vyradenie) s rešpektovaním aktuálne platnej legislatívy.
- 3.7 Skratka **IS** označuje pojem Informačný systém.
- 3.8 **Informačný systém** je systém na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií; pre účely tejto zmluvy ide o súhrnný názov pre informačný systém automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému.
- 3.9 **Dokument manažment systém (DMS)** predstavuje systém umožňujúci konzistentnú, efektívnu a bezpečnú prácu s elektronickými dokumentmi v súlade s legislatívnymi požiadavkami počas celého životného cyklu.
- 3.10 **Doba odozvy** je doba, do ktorej pracovník poskytovateľa bezodkladne kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- 3.11 **Prvotná odozva** je doba medzi postúpením požiadavky objednávateľom poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.
- 3.12 **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ vykoná náhradné riešenie problému.
- 3.13 **Zabezpečenie náhradného riešenia** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.
- 3.14 **Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.
- 3.15 **Incident/problém s prioritou "Kritický"** je spôsobený výlučne v dôsledku poruchy funkčnosti informačného systému a znamená, že je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu

poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

- 3.16 **Incident/problém s prioritou "Normálna"** znamená, že funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je možné ju nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je ju možné užívať náhradným spôsobom.
- 3.17 **Incident/problém s prioritou "Nízka"** znamená, že funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov. Objednávateľ nie je závislý na plnej funkčnosti IS, funkčnosť informačného systému je možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je možné užívať náhradným spôsobom.
- 3.18 **Bežná prevádzka** predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.
- 3.19 Jedna **človekohodina** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,5 hodiny (30 minút).

4. ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

4.1 Poskytovateľ:

- zabezpečiť tím prvoúrovňovej podpory Hot-Line, držanie pohotovosti a projektová podpora pre objednávateľa,
- príjem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb od objednávateľa resp. jeho oprávnených osôb,
- evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb,
- identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení.
- sa zaväzuje služby podľa tejto zmluvy poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov a štátom uznaných dní pracovného pokoja v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť poskytovateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto zmluvy.

4.2 Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora, servisný zásah a manažment incidentov, profylaktika aplikačnej vrstvy - poskytovateľ poskytuje mesačne (mesačný paušál - predplatených 80 človekohodín). Mesačný paušál poskytuje poskytovateľ v lehote plnenia, t. j. odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy 36 mesiacov.

4.3 Nevyužitie hodiny v mesiaci je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci kalendárneho štvrťroka. Objednávateľ svoje požiadavky nahlasuje písomne na emailovú adresu podpora@dwcslovakia.sk.

4.4 Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora v zmysle bodu 2.1 písm. a)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností - vedenie evidencie nahlásených incidentov, - reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení, - prevádzka hotline strediska, - zber a evidencia incidentov, - identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie, - poskytovanie konzultácií o incidentoch, - poskytovanie mailového hotlinu vyškolením zamestnancom objednávateľa, - projektové riadenie poskytovaných činností, - riešenie eskalácií, - poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.
Rozsah	Mesačný paušál

4.5 Servisný zásah v zmysle bodu 2.1 písm. b)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase, - o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať objednávateľa bezodkladne, - objednávateľ je povinný incidenty/ problémy nahlasovať písomne prostredníctvom Servise Desku, resp. na e-mailovú adresu podpora@dwcslovakia.sk - lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod., - posúdenie problému na kritický, normálny, nízky je v kompetencii objednávateľa, - služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto zmluvy, - aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na normálny/nízky; toto však nezaväzuje poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému, - vzhľadom na absenciu vzdialeného prístupu pri riešení incidentov, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a doba trvalého vyriešenia incidentu sa začíta počítať až od času pridelenia fyzických prístupov pre konzultantov Poskytovateľa do IS Objednávateľa v sídle Objednávateľa. Zároveň sa Poskytovateľ zaväzuje pristupovať k riešeniu incidentov bezodkladne.
Rozsah	Mesačný paušál

4.6 Profylaktika aplikačnej vrstvy v zmysle bodu 2.1 písm. c)

Rozsah činností	<ul style="list-style-type: none"> - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, - kontrola správnosti smerovania,
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch, - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov, - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, - kontrola prostredia, v ktorom IS beží, - udržiavanie repozitára zdrojov kódov, - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej, - realizácia prevádzkových zásahov (správa systému), - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému, - monitorovanie aplikácie
Rozsah	Mesačný paušál

4.7 Ročný aktualizčný poplatok (Licenčný maintenance) v zmysle bodu 2.1 písm. d)

Rozsah činností	<p>Aktualizácie sú výlučne počítačové programy,</p> <ul style="list-style-type: none"> - najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov, - ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov zákazníčkovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien, - výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach zákazníka, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v cene Ročnej aktualizácie softvérových licencií. Táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.
-----------------	--

4.8 Kategórie incidentov

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod
	Doba trvalého vyriešenia	32 hod
Normálna	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod

Nízka	Doba odozvy	1 hod
	Prvotná odozva	32 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod

- 4.9 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/ činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený z toho dôvodu, že mu objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav automatizovanej správy registratúry. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho povinností v zmysle tejto zmluvy.

5. PREBERANIE PREDMETU ZMLUVY

- 5.1 Služby podľa bodu 2.1 písm. a) - c) zmluvy budú protokolárne odovzdávané na základe mesačných výkazov prác nahlasovaných požiadaviek (Príloha č. 2), podpísaných resp. elektronicky schválených (emailom) zodpovednými zamestnancami za Objednávateľa a Poskytovateľa. Mesačný výkaz prác bude tvoriť prílohu k faktúre Poskytovateľa.

6. CENA

- 6.1 Celková cena za poskytovanie služieb/plnení podľa tejto zmluvy bola stanovená na základe výsledkov verejného obstarávania, v súlade s prílohou č. 1 tejto zmluvy, vo výške 201 960,00 EUR bez DPH, t. j. 242 352,00 EUR s DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb/ plnení podľa tejto zmluvy.
- 6.2 Cena za mesačný paušál je 3 360,00 EUR bez DPH, t. j. 4 032,00 EUR s DPH.

7. FAKTURÁCIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb podľa bodu 2.2 tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhrádzať mesačne vcelku na základe faktúry – účtovného dokladu vystaveného dodávateľom. Právo na zaplatenie ceny vznikne uplynutím príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola predmetná služba poskytovaná. Prílohou faktúry je Pracovný výkaz o vykonaných službách (Príloha č.2). Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 7.2 Daň z pridanej hodnoty sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.
- 7.3 Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné vady v obsahu podľa tejto zmluvy. Vo vrátenej faktúre musí vyznačiť dôvod vrátenia. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti 15 dní plynú znovu odo dňa doručenia opravenej alebo novo vyhotovenej faktúry objednávateľovi.
- 7.4 Autorské odmeny a všetky vedľajšie náklady spojené s výkonom servisných služieb sú zahrnuté v cene servisných služieb (dopravné náklady, cestovné náhrady a pod.).

8. ZÁRUKA

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby podľa tejto zmluvy a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 8.2 Záručná doba na každú službu je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa jej prevzatia.
- 8.3 Ak sa počas používania IS zistí, že funkcionálna a/alebo kvalita poskytnutej služby nie je v súlade s touto zmluvou z dôvodov na strane poskytovateľa, poskytovateľ sa zaväzuje takýto nesúlad bezodkladne odstrániť na svoje náklady
- 8.4 Obmedzenie záruky - poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, resp. zmien v existujúcom systéme pre automatizovanú správu registratúry spôsobené neodborným zásahom tretích strán. Táto podmienka však neplatí, ak poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy alebo iné všeobecne záväzné predpisy.
- 8.5 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, príp. zmien v prevádzkovom prostredí, resp. zmien v existujúcom informačnom systéme spôsobených neodborným zásahom tretích osôb. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka platného v Slovenskej republike.
- 8.6 Poskytovateľ neručí za dokázané problémy a nedostatky spôsobené neodborným zaobchádzaním s predmetmi dodávky podľa tejto zmluvy.

9. AUTORSKÉ A LICENČNÉ PRÁVA

- 9.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že služby poskytnuté na základe tejto zmluvy sú bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení autorského zákona. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve ručí, že k jednotlivým službám dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným poskytovateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa:
 - 9.1.1 má alebo vykonáva autorské práva alebo iné duševné vlastníctvo; a/alebo
 - 9.1.2 má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími stranami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iné duševné vlastníctvo.
- 9.2 V prípade, že sa akékoľvek tvrdenie dodávateľa uvedené v bode 9.1 zmluvy ukáže byť ako nepravdivé alebo si akákoľvek tretia strana, vrátane zamestnancov poskytovateľa alebo tretej strany, ktorá plnila za poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej strany alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti so zmluvou zaväzuje sa dodávateľ:
 - 9.2.1 bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej strany súhlas na používanie jednotlivých služieb dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé služby dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, alebo tretími stranami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej strany, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom alebo tretími stranami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň

podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti a zároveň

- 9.2.2 uhradiť škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v prípade, ak sa tvrdenie poskytovateľa ukáže byť nepravdivým a/alebo v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej strany a to v plnej výške bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 9.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku/nárokov tretej strany.
- 9.4 V prípade, ak v rámci poskytovania služby podľa tejto zmluvy vznikne autorské dielo (ďalej len „dielo“), udeľuje poskytovateľ objednávateľovi týmto ku dňu prevzatia služby súhlas na jeho použitie a to ako časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto zmluvy plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť, kopírovať, prekladať, prispôbiť, modifikovať, distribuovať, publikovať a začleniť do iných diel). Objednávateľ je oprávnený používať dielo len v rámci útvarov organizačnej štruktúry objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.
- 9.5 Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
- 9.6 Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.
- 9.7 Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.

10. POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

10.1 Povinnosti poskytovateľa:

- 10.1.1 Dodáť používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu dodaných softvérových produktov.
- 10.1.2 Zpracovávať všetky zmeny do dodaného systému pre elektronickú správu registratúry v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, poskytovateľ bude okamžite informovať objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien.
- 10.1.3 Vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW.
- 10.1.4 Zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané poskytovateľom (ním vedených údajov) od objednávateľa na základe alebo akejkoľvek súvislosti so zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy a zaväzujú sa ich udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby. Na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje.
- 10.1.5 Je povinný zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných spolupracujúcich

tretích osôb, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené v súlade so zmluvou.

- 10.1.6 Telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy.
 - 10.1.7 Poskytovateľ bude plniť jednotlivé časti predmetu zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré budú písomne oznámené alebo dohodnuté medzi Zmluvnými stranami .
 - 10.1.8 Poskytovateľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu zmluvy, avšak zodpovedá za plnenie predmetu zmluvy v plnom rozsahu, tak akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov, záruk a zodpovedností treťou osobou.
 - 10.1.9 Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy.
 - 10.1.10 Zabezpečiť, aby objednávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u poskytovateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy.
 - 10.1.11 Na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
 - 10.1.12 Pohľadávky poskytovateľa voči objednávateľovi vzniknuté na základe ustanovení tejto zmluvy nie je možné postúpiť tretej osobe bez písomného súhlasu objednávateľa. V prípade, že poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa postúpi pohľadávku objednávateľa tretej osobe, je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
- 10.2 Povinnosti objednávateľa:
- 10.2.1 Zabezpečiť vstup pracovníkov poskytovateľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov objednávateľa a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného pracovníka objednávateľa s tým, že nenarušia prevádzku tohto a ani ostatných systémov objednávateľa.
 - 10.2.2 Zabezpečiť, aby Poskytovateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy.
 - 10.2.3 Zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané programové prostriedky.
 - 10.2.4 Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. odovzdávať písomnou prípadne formou emailu poskytovateľovi.
 - 10.2.5 Na základe žiadosti Poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
 - 10.2.6 Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup k aplikáciám, ktoré sú predmetom tejto zmluvy a všetkým serverom, na ktorých sú tieto aplikácie prevádzkované. Pravidlá vzdialeného prístupu sú definované v samostatnom dokumente.

10.2.7 Zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné aplikácie prevádzkované:

- Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu. Samotnú inštaláciu vykonať až po dohode s poskytovateľom.
- Service Packy operačných systémov a Service Packy softvérových produktov Microsoft aplikovať až po dohode so poskytovateľom.

10.2.8 V prípade, ak objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

10.3 Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnjej 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 jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

11. MLČANLIVOSŤ A OCHRANA INFORMÁCIÍ

11.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania zmluvy, pokiaľ ho objednávateľ v konkrétnom prípade tejto povinnosti písomne nezbaví, alebo predmetné informácie nie sú verejne známe. Táto povinnosť platí aj pre subdodávateľov poskytovateľa. V rozsahu zaisťujúcom možnosť splnenia tejto povinnosti dodávateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti. Záväzok mlčanlivosti poskytovateľa trvá aj po ukončení platnosti zmluvy.

11.2 Objednávateľ sa zaväzuje chrániť pred vyzradením informácií poskytovateľa, ktoré sú jasne a písomne označené poskytovateľom ako dôverné. Táto povinnosť trvá aj po ukončení platnosti tejto zmluvy. Za informáciu podliehajúcu ustanoveniam tohto bodu zmluvy nebude považovaná taká informácia, ktorá je objednávateľovi známa alebo je verejne dostupná, či bola vyvinutá, alebo zákonne získaná od tretej osoby bez obmedzenia s jej nakladaním v rámci zmluvy alebo je objednávateľ povinný ju sprístupniť alebo zverejniť podľa zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, pričom v takomto prípade sa zaväzuje chrániť dôverné informácie a obchodné tajomstvá poskytovateľa v súlade s platnou právnou úpravou.

11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými najmä v súlade s § 17 Obchodného zákonníka a zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Poskytovateľ je ďalej oprávnený poskytnúť dôverné informácie svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení tejto zmluvy, avšak vždy len v nevyhnutnom rozsahu a výlučne za predpokladu, že príslušný subdodávateľ bol zaviazaný povinnosťou mlčanlivosti podľa bodu 11.1 zmluvy. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek zmluvu medzi zmluvnými stranami o dôvernosti informácií.

12. ZMLUVNÉ POKUTY

12.1 Pre prípad, že poskytovateľ nedodrží termíny plnenia dojednané v tejto zmluve zaväzuje sa uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 EUR bez DPH za každý deň omeškania.

- 12.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúr sa objednávateľ zaväzuje uhradiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške podľa príslušných právnych predpisov z nezaplatených čiastok za každý začatý deň omeškania.
- 12.3 Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej zmluvnej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú zmluvné strany písomne inak.
- 12.4 Ak poruší Poskytovateľ preukázateľne dohodu článku 11 tejto zmluvy, uhradí druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 5 000 EUR (päťtisíc EUR). Zaplatením zmluvnej pokuty však nie je dotknuté právo na ochranu proti porušeniu a ohrozeniu práva na obchodné tajomstvo podľa platných právnych predpisov a tiež aj právo na náhradu vzniknutej škody.
- 12.5 Dojednaním o zmluvnej pokute ani zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu škody.

13. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 13.1 Za poskytovateľa je oprávnená osoba na rokovanie vo veci plnenia tejto zmluvy:
Karol Gajdošík, tel.: +421 903 429 789, email: karol.gajdosik@dwcslovakia.sk
- 13.2 Za objednávateľa je oprávnená osoba k jednaniu vo veci plnenia tejto zmluvy:
Mgr. Zuzana Karnasová, tel.: 033 55 59 341, email: zuzana.karnasova@trnava-vuc.sk
- 13.3 Zmenu osôb uvedených v predchádzajúcich odsekoch je možné vykonať aj písomným oznámením príslušnej strany strane druhej.
- 13.4 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.

14. TRVANIE ZMLUVY

- 14.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy a v súlade s bodom 15.7 tejto zmluvy.
- 14.2 Zmluvu možno vypovedať len písomne a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 (tri) kalendárne mesiace 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.
- 14.3 Zánik tejto zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie zmluvy.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 15.2 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá zmluva strácala platnosť. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 15.3 V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným rokovaním. Súdny spor budú považovať za krajné riešenie.

- 15.4 Ustanovenia tejto zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných zmluvnými stranami.
- 15.5 Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po dva rovnopisy.
- 15.6 Zmluvné stany vyhlasujú, že 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.
- 15.7 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie však skôr ako od 18.01 2020.
- 15.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1. Formulár - Návrh na plnenie kritéria
 - Príloha č. 2. Formulár Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac
 - Príloha č. 3. Formulár o nahlásení problému/požiadavky

dátum: 14.2.2020

dátum: 14.2.2020

Za dodávateľa:

Za objednávateľa:

.....
Ing. Peter Axať, v.r.
člen predstavenstva
DWC Slovakia a.s.

.....
Mgr. Jozef Viskupič, v.r.
predseda
Trnavský samosprávny kraj

.....
Branislav Hačko, v.r.
člen predstavenstva
DWC Slovakia a.s.

Predmet obstarávania: **Nákup licencií a poskytovanie podpory informačného systému na správu registratúry**

Časť č.2: Poskytovanie podpory informačného systému na správu registratúry

Identifikačné údaje uchádzača:

Názov: DWC Slovakia, a.s.

Adresa: Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava

IČO: 35 918 501

Telefón +421 910 254 302
+421 2 321417 11

E-mail info@dwcslovakia.sk

Názov položky	MJ	Počet MJ	Jednotková cena v EUR bez DPH (EUR/m.j.)	Cena na celé trvanie zmluvy v EUR bez DPH	Cena na celé trvanie zmluvy v EUR s DPH
Služba Hot-Line, držanie pohotovosti a projektová podpora	Mesačný paušál	36	3 360,00	120 960,00	145 152,00
Servisný zásah					
Profylaktika aplikačnej vrstvy					
Ročný aktualizčný poplatok (Licenčný maintenance) pre 450 ks softvérových licencií Fabasoft	ročne	3	27 000,00	81 000,00	97 200,00
Cena za celý predmet zákazky				201 960,00	242 352,00

Cena obsahuje všetky náklady spojené dodaním predmetu zákazky. Ak uchádzač nie je platcom DPH, uvedie to v ponuke.

V Bratislave dňa 19.12. 2019

.....
Ing. Peter Axamít, v.r.
člen predstavenstva

.....
Branislav Hačko, v.r.
člen predstavenstva

Príloha č. 2 Výkaz prác nahlasovaných požiadaviek za kalendárny mesiac

Príloha k faktúre :

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Obdobie : *mesiac / rok*

Trnavský samosprávny kraj

Starohájska 10, 917 01 Trnava

Dátum	Činnosť	Trvanie (min.)	Uznané (min.)	Vykonal	Požiadavka od	Email A/N

Spolu: 0,00 0,00 min.

Spolu 0,00 0,00 hod.

Predplatené hodiny 80,00

Spolu (v desiatk. sústave) 0,00 hod. (na fakturáciu)

Odovzdal (meno, podpis): _____

Dátum : _____

Prevzal (meno, podpis): _____

Dátum : _____

Príloha č.3 – Formulár o nahlásení problému/požiadavky

Formulár o nahlásení problému/požiadavky			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:			