

# Zmluva o poskytovaní služieb č. Z201644729\_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

## I. Zmluvné strany

### 1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Trnavský samosprávny kraj  
Sídlo: Starohájska 10, 91701 Trnava, Slovenská republika  
IČO: 37836901  
DIČ: 2021628367  
IČ DPH:  
Číslo účtu: SK1881800000007000501106  
Telefón: +421 33 5559521

### 1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: DWC Slovakia a.s.  
Sídlo: Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35918501  
DIČ: 2021942307  
IČ DPH: SK2021942307  
Číslo účtu: SK9711000000002623030272  
Telefón: +421232141711

## II. Predmet zmluvy

### 2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Poskytovanie podpory informačného systému Fabasoft  
Kľúčové slová: Fabasoft Components, hot-line, servisné zásahy, aktualizácie softvérových licencií, servis, podpora systému, údržba systému, poskytovanie podpory  
CPV: 72267100-0 - Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií;  
72260000-5 - Služby súvisiace so softvérom  
Druh/y: Služba

### 2.2 Funkčná špecifikácia predmetu Zmluvy:

- Poskytovanie služieb spojených s údržbou a rozvojom informačného systému elektronickej registratúry na platforme Fabasoft a to služby poskytované mesačne a služby poskytované na základe objednávky v tomto rozsahu - hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora, servisný zásah a manažment incidentov, profylaktika aplikačnej vrstvy, upgrade systému na vyššiu verziu, ročná aktualizácia, rozvoj automatizovaného systému registratúry (ďalej len "ASR") systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa na obdobie 3 rokov od 18.01.2017.

### 2.3 Technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Ročná aktualizácia na 36 mesiacov	ks			550
Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora, servisný zásah a manažment incidentov a profylaktika aplikačnej vrstvy na 36 mesiacov	človekohodina			1728

Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika
Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora	poskytovanie telefonického podpory pri využívaní programu Fabasoft, poskytovanie doplňujúcich informácií potrebných pri práci s počítačovým programom.
Servisný zásah a manažment incidentov	činnosť, ktorá vedie k lokalizácii a odstráneniu chybového stavu vzniknutého pri práci s programom.

Profylaktika aplikačnej vrstvy	správa a údržba serverov, systémového softvéru a systému ASR
Upgrade systému na vyššiu verziu	výkon inštalácie a sprístupnenie najnovšej verzie IS Fabasoft a jej nasadenie na jednotlivých prostrediach objednávateľa
Rozvoj Automatizovaného systému registratúry systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa a	na základy požiadaviek užívateľov, prípadne na základe legislatívnych zmien súvisiacich s funkčnosťou systému,
Upgrade systému na vyššiu verziu	výkon inštalácia a sprístupnenie najnovšej verzie IS Fabasoft a jej nasadenie na jednotlivých prostrediach objednávateľa.

#### 2.4 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora, servisný zásah a manažment incidentov, profylaktika aplikačnej vrstvy - poskytovateľ poskytuje mesačne (mesačný paušál- predplatených 48 človekohodín). Mesačný paušál poskytuje poskytovateľ v lehote plnenia, t.j. od 18.1.2017 36 mesiacov.
Poskytovateľ:
zabezpečiť tím prvoúrovňovej podpory Hotline a projektovú podporu pre koncových používateľov,
prijíem všetkých dotazov, požiadaviek a chýb 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 v časoch od 08:00 do 16:00 hod.. Uvedená povinnosť poskytovateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto zmluvy.
Hotline, držanie pohotovosti a projektová podpora:
riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Service Desku,
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 vyškoleným zamestnancom,
projektové riadenie servisných činností,
riešenie eskalácií,
poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,
poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentov v stanovenom čase,
o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať objednávateľa bezodkladne.
Servisný zásah:
poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentov v stanovenom čase,
identifikácia problému, jeho analýza a samotné riešenie,
o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať objednávateľa bezodkladne.
Manažment incidentov:
poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických /normálnych/ nízkych incidentov v stanovenom čase,
o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať objednávateľa bezodkladne.
Profylaktika aplikačnej vrstvy:
pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
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 používateľskej,
realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách,
podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
monitorovanie aplikácie.
Upgrade systému na vyššiu verziu:
výkon inštalácie a sprístupnenie najnovšej verzie IS Fabasoft a jej nasadenie na jednotlivých prostrediach,
výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenie v jednotlivých prostrediach zákazníka, a taktiež prípadné nevyhnutné úpravy aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie,
komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu platformy Fabasoft,
táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.
Ročná aktualizácia a rozšírenie softvérových licencií Fabasoft:
sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované zhotoviteľom,
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 objednávateľovi 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 zmluve zmluvných strán.
Rozvoj ASR systému Fabasoft:
analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému ASR na platforme Fabasoft,
ďalej pod rozvojom rozumieme analytické a komplexné programátorské služby týkajúce sa legislatívneho updatu,
ďalej pod rozvojom ASR systému na platforme Fabasoft rozumieme implementáciu odborných aplikácií na elektronické spracovanie administratívnych procesov objednávateľa,
ďalej pod rozvojom ASR na platforme Fabasoft rozumieme služby školenia používateľov aplikácii na platforme Fabasoft a administrátorov platformy Fabasoft.
V prípade prekročenia predplatených človekohodín si poskytovateľ uplatňuje nárok na ich zaplatenie objednávateľom. V prípade, ak objednávateľ v kalendárnom mesiaci nevyužije predplatené človekohodiny v plnom rozsahu, nevyužitý počet človekohodín sa prenáša do nasledujúceho kalendárneho mesiaca, kedy ich môže využiť a požadovať poskytnutie služieb v počte prenesených človekohodín. Nevyužitá človekohodina je možné prenášať v rámci posledných troch mesiacov odo dňa vyhotovenia Pracovného výkazu o vykonaných službách.
Ročná aktualizácia - poskytovateľ poskytuje raz za každý kalendárny rok počas platnosti tejto zmluvy. Služba sa realizuje na základe faktúry vystavenej vždy počas prvého mesiaca v danom kalendárnom roku.
Upgrade systému na vyššiu verziu, rozvoj Automatizovaného systému registratúry systému Fabasoft podľa požiadaviek objednávateľa - tieto služby sú riadne prebraté preberacími protokolmi ku dňu dodania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje služby podľa tohto ustanovenia zmluvy poskytovať objednávateľovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v zmluve. Poskytuje poskytovateľ na základe objednávky.
Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za tieto služby dohodnutú cenu. Objednávka bude obsahovať najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby/plnenia, meno, podpis štatutárneho orgánu objednávateľa, dátum vystavenia objednávky.
Objednávateľ zabezpečí odborný personál pre definovanie úpravy alebo rozvoj systému ASR.
Objednávateľ umožní poskytovateľovi monitoring systému ASR a jeho testovacej a prevádzkovej infraštruktúry v prevádzkovom prostredí koncového zákazníka.
Objednávateľ zabezpečí zálohovanie a obnovu produkčnej infraštruktúry ASR.
Cenu za poskytnutie mesačných paušálnych služieb je objednávateľ povinný uhrádzať ako štvrtročný paušálny poplatok na základe faktúry vystavenej poskytovateľom. Prílohou faktúry bude Pracovný výkaz o vykonaných službách.

Cena za služby - ročná aktualizácia licencií - poskytované na základe objednávky bude uhradená ako ročný poplatok na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami.
Cena za služby- Upgrade systému na vyššiu verziu a Rozvoj ASR- poskytované na základe objednávky bude uhradená v súlade s príslušnou objednávkou na základe vystavenej faktúry, ktorej súčasťou bude preberací protokol podpísaný oboma zmluvnými stranami.
Faktúry budú splatné do 15 dní odo dňa doručenia objednávateľom.
Poskytovateľ bude riadne, včas a v dohodnutej kvalite poskytovať služby.
Poskytovateľ zabezpečí, že služby budú poskytnuté bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práva v zmysle autorského zákona.
Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.
Poskytovateľ je povinný dodať používateľskú, servisnú a administrátorskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky zodpovedajúce aktuálnemu stavu poskytnutých plnení.
Poskytovateľ je povinný dodať inštalačnú príručku a spôsob a rozsah zálohovania.
Poskytovateľ je povinný zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách.
Poskytovateľ je povinný na základe žiadosti objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
Objednávateľ je povinný zabezpečiť vstup zamestnancov poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov objednávateľa v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného zamestnanca objednávateľa.
Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady, doplnky a pod. týkajúce sa poskytovaných služieb odovzdávať poskytovateľovi písomnou, prípadne e-mailovou formou.
Poskytovateľ zachová mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel počas doby trvania zmluvy, pokiaľ ho objednávateľ tejto povinnosti písomne nezbaví alebo pokiaľ predmetné informácie nie sú verejne známe.
V prípade, že poskytovateľ nedodrží termíny plnenia zmluvy, zaväzuje sa uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 € bez DPH za každý jednotlivý prípad.
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.
Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú zmluvné strany písomne inak.
Žiadna zmluvná strana nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
Objednávateľ aj poskytovateľ sú oprávnení odstúpiť od zmluvy ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu zo zmluvy ani v primeranej lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou.
Odstúpením od zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti strán ohľadom plnení, ktoré boli do tejto doby riadne dojednané, dodané a prevzaté vrátane práv vyplývajúcich z licencií.
Odstúpenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane, týmto dňom zmluva zaniká.
Zánik tejto zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti strán, ktoré vznikli počas existencie zmluvy.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.5 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

### III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika  
Kraj: Trnavský  
Okres: Trnava  
Obec: Trnava  
Ulica: Starohájska 10

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

18.01.2017 08:00:00 - 17.01.2020 16:00:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: ks

Požadované množstvo: 550,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhu verzia 3.0, účinná zo dňa 18.4.2016, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

#### IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 171 576,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 205 891,20 EUR

#### V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhu verzia 3.0, účinná zo dňa 18.04.2016, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronického trhu uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.

5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. V ďalšie dohody k tejto zmluve neexistujú.

5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv trhu.

5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a dopĺňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:  
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronického trhu verzia 3.0, účinná zo dňa 18.04.2016,  
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 12.12.2016 10:03:04

Objednávateľ:

Trnavský samosprávny kraj

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhu

Dodávateľ:

DWC Slovakia a.s.

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhu