

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb
pre zabezpečenie prevádzky informačného systému AGIS a informačného systému
skladové hospodárstvo
v Pôdohospodárskej platobnej agentúre
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka**

1. Zmluvné strany

1.1 Pôdohospodárska platobná agentúra

ako právny nástupca Intervenčnej poľnohospodárskej agentúry Slovenskej republiky podľa § 24 zákona č. 473/2003 Z. z. o Pôdohospodárskej platobnej agentúre, o podpore podnikania v pôdohospodárstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 473/2003 Z.z.“)

Sídlo: Dobrovičova č. 12, 815 26 Bratislava
IČO: 30794323
IČ DPH:
Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava
Číslo účtu: výdavkový č.: 7000116152/8180
príjmový č.: 7000116865/8180
Štatutárny zástupca: Ing. Jozef Nemšovský, generálny riaditeľ
Rozpočtová organizácia zriadená zákonom NR SR č. 473/2003 s účinnosťou od 1.12.2003, Štatút PPA číslo 3717/2003-100 zo dňa 28.11.2003

Poverený zamestnanec na konanie vo veciach zmluvy a zodpovedný za jej plnenie: Ing. xxxxx Hulec
(ďalej len „objednávateľ“ alebo „PPA“) tel. č. 02 58243303, fax: 02/58 24 33 52
e-mail: xxxxx.hulec@apa.sk

a

1.2 Lazar Consulting, s. r. o.

So sídlom: Klariská 10, 811 03 Bratislava
Štatutárny orgán: RNDr. Maroš Lazár
konateľ spoločnosti
Tel.: +421/2/546 416 01-3
Fax: +421/2/544 316 67
IČO: 35 740 175
IČ DPH: SK2020270593
Zapísaná v obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 16688/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s. Bratislava, číslo účtu
Kontaktná osoba: Ing. Magdaléna Beníčková
Tel.: +421 905 575 536 benicko
e-mail: va@lacon.sk
(ďalej len „dodávateľ“)

Preambula

Zmluva o poskytovaní servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačného systému AGIS a informačného systému skladové hospodárstvo v Pôdohospodárskej platobnej agentúre (ďalej len „servisná zmluva“) sa uzatvára pre zabezpečenie prevádzky informačného systému AGIS (ďalej len „informačný systém AGIS“) a informačného systému skladové hospodárstvo (ďalej len „informačný systém SKLADY“) ktoré sú určené na riadenie a administráciu trhových opatrení a obchodných mechanizmov a operácii vykonávaných v evidenciách skladového hospodárstva sekcie organizácie trhu v rámci činností objednávateľa.

Informačný systém AGIS bol vytvorený subdodávateľom - spoločnosťou VUSTE - APIS, s. r. o. so sídlom Velfíkova 6, 160 75 Praha 6 (ďalej len „VUSTE“) a dodaný zhotoviteľom na základe Zmluvy o dielo č. IPA/LC/2003/1 zo dňa 29. 12. 2003 uzatvorenej medzi Intervenčnou poľnohospodárskou agentúrou SR a spoločnosťou Lazar Consulting, s.r.o., so sídlom Klariská 10, 811 03 Bratislava (ďalej len „zmluva o dielo“). Objednávateľ v zmysle zákona č. 473/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov prevzal na seba všetky záväzky a práva vyplývajúce zo Zmluvy o dielo č. IPA/LC/2003/1.

Informačný systém SKLADY bol vytvorený subdodávateľom - spoločnosťou LLARIK, s.r.o., so sídlom Pažitná 1017/37, 92601 Sereď (ďalej len „LLARIK“) a dodaný dodávateľom na základe „Objednávky zapracovania SW SKLADY do informačného systému PPA“ vystavenej PPA dňa 19.10.2004.

Subdodávateľ VUSTE vlastní k informačnému systému AGIS všetky autorské práva v zmysle príslušného ustanovenia zákona č. 121/2002 Zb. Českej republiky, resp. zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) Slovenskej republiky.

Subdodávateľ LLARIK vlastní k informačnému systému SKLADY všetky autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) Slovenskej republiky.

Dodávateľ poskytuje objednávateľovi výkon práv užívať informačný systém AGIS a súvisiace služby podľa „Poverenia poskytovateľa licencie systému AGIS“ od držiteľa autorských práv zo dňa 1.2.2005.

Dodávateľ poskytuje objednávateľovi výkon práv užívať informačný systém SKLADY a súvisiace služby podľa „Poverenia poskytovateľa licencie systému skladové hospodárstvo“ od držiteľa autorských práv zo dňa 1.2.2005.“

2. Poskytovateľ služby

Služby spojené s realizáciou servisných činností informačných systémov AGIS a SKLADY poskytuje dodávateľ - spoločnosť Lazar Consulting s. r. o. vlastnými zamestnancami, zmluvne dohodnutými zamestnancami alebo za pomoci zamestnancov subdodávateľov. Pred začatím realizácie servisných činností dodávateľ písomne oznámi objednávateľovi personálne zloženie realizačného tímu s uvedením vzťahu zamestnancov k dodávateľovi. Každú zmenu v personálnom zložení realizačného tímu ihneď písomne oznámi objednávateľovi.

3. Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je najmä:

- udržiavanie informačných systémov AGIS a SKLADY vo funkčnej prevádzke podľa potrieb a požiadaviek objednávateľa,
- poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY
- priebežná aktualizácia informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY vyvolaná zmenami súvisiacej legislatívy,

- rozvoj informačných systémov AGIS a SKLADY vyvolaný no vo vznikajúcimi potrebami objednávateľa,
- obnova informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY v prípade jeho výpadku, vrátane častí informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY alebo integračných rozhraní, ktoré budú dodatočne vytvorené.

4. Plnenie predmetu zmluvy

Obsahom plnenia predmetu zmluvy je poskytovanie nasledujúcich služieb:

4.1. SLUŽBA: Stála servisná podpora

4.1.1. Popis služby

Služba rieši všetky vzniknuté, náhle a neodkladné používateľské problémy, nastavenie príslušných systémov a používateľské nejasnosti, ktorých riešenie je nutné realizovať okamžite, vrátane havarijných stavov systémov. Služba poskytuje priamu pomoc koncovým používateľom v prípade výskytu problémov týkajúcich sa funkčného a používateľského nastavenia a metodických postupov, alebo nejasností s ovládaním informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY. Riešenie nejasností s ovládaním informačných systémov AGIS a SKLADY v rámci tejto služby sa týka iba užívateľov, ktorí boli dodávateľom na dodanú verziu modulu riadne vyškolení.

4.1.2. Nástroje pre realizáciu služby „Stála servisná podpora“

SW aplikácia HELP-DESK

Prostredníctvom SW aplikácie Help-Desk, vid' bod 5, tejto zmluvy môžu všetci používatelia informačných systémov AGIS a SKLADY na PPA zadávať požiadavky na servisné zásahy v informačných systémoch AGIS a SKLADY v zmysle bodov 4.1 a 4.2 tejto zmluvy, s cieľom získania priamej pomoci v prípade výskytu problémov týkajúcich sa funkčného a používateľského nastavenia a metodických postupov alebo nejasností s ovládaním informačných systémov AGIS a SKLADY.

Požiadavky podľa bodu 4.3 a 4.4 tejto zmluvy budú akceptované iba vtedy, ak ich zadá poverený zamestnanec na konanie vo veciach zmluvy a zodpovedný za jej plnenie (ďalej len „oprávnená osoba“) písomnou formou v súlade s platným schvaľovacím postupom v rámci PPA.

Za prijatie požiadavky počas pracovnej doby sa považuje dátum a čas zadania na Help-Desk.

Hot-line (stála telefonická konzultačná podpora)

Na priamej telefónnej linke (vid' príloha 1 tejto zmluvy „Inštrukcie pre vzájomný kontakt“) sú poskytované konzultácie a okamžité poradenstvo používateľom systémov v prípade výskytu problémov týkajúcich sa funkčného a používateľského nastavenia a metodických postupov alebo nejasností s ovládaním informačných systémov AGIS a SKLADY.

Pracovisko používateľskej podpory na PPA

Služba je zaistená z pracoviska používateľskej podpory priamo na PPA, pracovisko Trenčianska 55, Bratislava (v budove VUEPP). Na tomto pracovisku budú v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. k dispozícii dvaja zamestnanci dodávateľa, ktorí budú zaistiť používateľskú podporu, alebo službu okamžite prenesú na iného zamestnanca dodávateľa - potrebného špecialistu. Ak zamestnanec dodávateľa nedokáže sám riešiť nahlásený problém, a prenesie ho na iného zamestnanca dodávateľa, nevzniká tým ďalší finančný nárok zo strany dodávateľa.

Doba činnosti pracoviska používateľskej podpory v objekte PPA bude minimálne 6 mesiacov po nábehu všetkých modulov do produkčného prostredia. Táto doba môže byť po vzájomnej dohode podľa potreby predĺžená za horizont nábehu všetkých modulov do produktívnej prevádzky, najdlhšie však do doby trvania tejto zmluvy.

4.1.3. Spôsob realizácie služby

Služba je realizovaná na základe priamej žiadosti objednávateľa do systému Help- Desk, resp. formou telefonickou prostredníctvom Hot-line alebo osobným kontaktom na pracovisku používateľskej podpory na PPA. Komunikácia je koordinovaná zamestnancom dodávateľa, ktorý vykonáva službu dispečera systému Help-Desk, (Hot- line) pre informačné systémy AGIS a SKLADY tak, aby nastal optimálny a rýchly kontakt medzi používateľmi informačných systémov AGIS a SKLADY a príslušným špecialistom dodávateľa, vedúci k rýchlemu odstráneniu nahlásených nedostatkov a táto činnosť bola zdokumentovaná. V prípade neprítomnosti (napr. dovolenka, PN atď.) dispečera Help desku, zabezpečí dodávateľ funkčnosť služby iným zamestnancom.

4.1.4. Administrácia služby

Zamestnanec dodávateľa zaisťujúci dispečing služby Help-Desk a Hot-line počas zaisťovania služby trvale monitoruje príchod nových požiadaviek, zodpovedá za ich príjem a presné zaregistrovanie a riadi a sleduje optimálny a včasný proces komunikácie s príslušnými zamestnancami dodávateľa, vedúci k náprave nahláseného nedostatku. Priebeh riešenia dispečer priebežne zaznamenáva do systému Help-Desk. O riešenom prípade vykoná zápis do Help-Desk, so zdôvodnením doby trvania prípadu a prípadne zaisť vypracovanie opatrení vedúcich k zamedzeniu opakovaného vzniku danej udalosti. Administrátor služby zaisť, aby do systému Help-Desk boli zanesené aj tie požiadavky koncových používateľov, ktoré boli na zamestnancov dodávateľa zaisťujúcich službu prenesené inou formou než zápisom do systému (ústne, telefonicky, elektronickou poštou atď.). Administrátor služby odovzdáva odberateľovi pravidelný mesačný protokol (Vid' príloha č.2 „Výkaz servisných služieb“) obsahujúci opis a spôsob čerpania služieb definovaných v bode 4.

4.1.5. Prístup k HW a SW

Pre potreby zabezpečenia služby podľa bodu „4.1. Stála servisná podpora“ na pracovisku užívateľskej podpory (PPA Trenčianska) je pracovníkom dodávateľa umožnený prístup k HW a SW na testovacie a produkčné prostredie (dátový a aplikační server) z pracoviska Trenčianska.

4.1.6. Rozsah poskytovania služby

1

Služba sa poskytuje počas trvania tejto zmluvy v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Dodávateľ poskytuje túto službu v rozsahu 16 hodín denne max. 48 človekodní mesačne. O rozsahu práce vedie dodávateľ pracovný výkaz, ktorý prikladá k vystavenej mesačnej faktúre.

4.1.7. Cena za službu

Cena vychádza z hodinovej sadzby 1 000,- Sk/hodina bez DPH a rozsahu služieb podľa bodu 4.1.6 tejto zmluvy. Cenu za túto službu sa za každý mesiac vypočíta podľa vzorca:

Cena = počet pracovných dní v mesiaci x 8 hodín x hodinová sadzba x 2,35 (zamestnanci).

V prípade nedodržania rozsahu sa mesačný poplatok znižuje v sadzbe 1 000,- Sk za každú nedodanú hodinu tejto služby.

V prípade prekročenia rozsahu služieb špecifikovaných v bode 4.1 tejto zmluvy sa do ceny tejto služby prirába i rozsah hodín dodaných nad garantovaný rozsah plnenia a to v sadzbe 1 000,- SK za každú prekročenú hodinu, a to len v prípade, že toto prekročenie služieb bolo vopred písomne odsúhlasené objednávateľom.

4.1.8. Reakčné doby

Dostupnosť tejto služby po jej iniciovaní podľa bodu 4.1.2 a 4.1.3 je závislá na prioritě udalosti, ktorá je zaznamenaná po čas jej nahlásenia. Priority sú:

Okamžitá reakcia

Táto priorita je vyhradená pre kritické udalosti na produkčnom prostredí, ktoré indikujú, že aplikácia informačných systémov AGIS alebo SKLADY zlyhala alebo má problémy, ktoré s najväčšou pravdepodobnosťou povedú k zásadnému zhoršeniu služieb, napr. používatelia nemôžu naviazať kontakt s databázou alebo uskutočniť určité transakcie, ktoré znemožnia prevádzku servisovaných systémov. Zamestnanci dodávateľa reagujú do 2 hodín od obdržania požiadavky a zúčastňujú sa nepretržite na riešení problému, kým sa nenájde východisko. Závada spôsobujúca nefunkčnosť systémov (kritická udalosť). V prípade, keď ku zlyhaniu informačného systému AGIS alebo informačného systému SKLADY nedošlo vplyvom zlyhania HW a SW prostredia musí byť odstránená do 8 hodín od jej nahlásenia. Zamestnanci dodávateľa sú informovaní telefonicky na kontaktnom čísle Hot-line. Pri poruche telefonického spojenia sú u objednávateľa k dispozícii 4 ďalšie náhradné kontaktné čísla mobilných telefónov na zamestnancov dodávateľa, ktoré je v situácii nespojenia prostredníctvom kontaktného čísla objednávateľ povinný použiť (viď príloha č.l „Inštrukcie pre vzájomný kontakt“).

Reakcia počas pracovnej doby

Táto priorita je vyhradená pre udalosti na produkčnom prostredí, ktoré nie sú pre systémy kritické, a preto je možné počkať s ich spracovaním do ďalšieho pracovného dňa. Zamestnanci dodávateľa reagujú do 1 pracovného dňa od obdržania požiadavky. Vyriešenie požiadavky musí byť ukončené do 3 pracovných dní po obdržaní požiadavky.

Reakcia na nekritické udalosti

Táto priorita je vyhradená pre udalosti, ktoré sú menej závažné, ak možno zdôvodniť diskusiu s objednávateľom s cieľom určenia a naplánovania zásahu. Zamestnanci dodávateľa reagujú do 3 pracovných dní po obdržaní požiadavky.

Posúdenie stupňa závažnosti poruchy informačných systémov možno odvodiť z miery narušenia štandardnej činnosti príslušného systému pre každodenný výkon PPA. V prípade, že riešiteľ a dispečer sa nedohodnú, problém sa eskaluje na vedúceho predstaviteľa tímu projektu.

V záujme zabezpečenia plynulosti prevádzky predmetu zmluvy je v každom prípade poruchy systémov je potrebná bezpodmienečná a efektívna súčinnosť objednávateľa, resp. odboru IT a dodávateľa.

4.1.9. Zmluvné pokuty

Pri nedodržaní doby reakcie podľa priority:

„Okamžitá reakcia“ účtuje objednávateľ dodávateľovi zmluvnú pokutu za každú ďalšiu začatú hodinu nereakcie vo výške 2 000 Sk bez DPH (slovom: dvetisíc slovenských korún). Do tejto doby sa započítava aj doba od 16:00 hod do 8:00 hod. vrátane doby počas dní pracovného voľna, pracovného pokoja alebo sviatkov.

„Reakcia počas pracovnej doby“ je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- Sk bez DPH (slovom: päťtisíc slovenských korún) za každých začatých 24 hodín omeškania.

„Reakcia na nekritické udalosti“ je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- Sk bez DPH (slovom: tisíc slovenských korún) za každých začatých 24 hodín omeškania.

Zaplatením pokuty nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu škody.

4.1.10. Nedodržanie doby reakcie

Nedodržaním doby reakcie sa rozumie dokladovateľná skutočnosť, že dodávateľ na kontaktnom čísle alebo v náhradnom režime štyroch kontaktných čísel mobilných telefónov určených zamestnancov dodávateľa nebol k dispozícii, alebo neprevzal príslušnú správu, alebo výstrahu, ďalej v prípade, že prevzatie správy nebolo dokladovateľne potvrdené buď osobným kontaktom, e-mailom, alebo zápisom do Help-Desk. Na ohlásenie udalosti „Okamžitá reakcia“ nestačí iba zápis na Help-Desk, ale musí byť doplnený oznamom na kontaktné telefónne číslo dodávateľa.

4.2. SLUŽBA: Administrácia systémového prostredia a Obnova systémov

4.2.1. Popis služby

Administrácia systémového prostredia informačných systémov AGIS a SKLADY je služba vykonávaná formou priamej pomoci pre produkčné a testovacie prostredie (dátový server s databázou ORACLE a aplikačný server pre informačné systémy AGIS a SKLADY). Obnova systémov je poskytnutie nezbytnej súčinnosti príslušných odborných zamestnancov dodávateľa zamestnancom IT objednávateľa pri obnove po havárii príslušného systému podľa havarijného plánu objednávateľa.

Počas administrácie dátových serverov bude dodávateľ vykonávať expertné služby, revíziu a administráciu databázy informačných systémov AGIS a SKLADY. Počas revízií preverí poverený zamestnanec dodávateľa - dátový technik auditné logy databázy a vygenerované udalosti a bude iniciovať a sledovať nápravu escalovaných limitných udalostí, vykoná úpravy databázy a úkony vyžiadané objednávateľom.

Počas administrácie aplikačných serverov bude dodávateľ vykonávať expertné služby, revízie a administráciu aplikácie informačných systémov AGIS a SKLADY. Počas revízií preverí poverený zamestnanec dodávateľa auditné logy aplikačného servera a vygenerované udalosti operačným systémom a ORACLE a bude iniciovať a sledovať nápravu eskalovaných limitných udalostí, vykoná úpravy v správe aplikácie a úkony vyžiadané objednávateľom.

Súčasťou služby je riešenie prevádzkových problémov na dátovom a aplikačnom serveri - produkčné aj testovacie prostredie informačných systémov AGIS a SKLADY a práce na integračných rozhraniach. Služba sa týka riešenia vzniknutých prevádzkových problémov bežiacich aplikácií (informačných systémov AGIS a SKLADY a integračných rozhraní), teda prípadov, keď súčasne nenastala systémová porucha alebo výpadok serverov. Službu plne zaisťuje dodávateľ a prípadne si vyžiada spoluprácu príslušných systémových zamestnancov IT objednávateľa. Ide najmä o opravu častí alebo celej aplikácie alebo dát alebo pri poruche - výpadku aplikácie. Keď dôjde k výpadku serverov alebo počítačových sietí, na ktorých bežia podporované aplikácie (informačných systémov AGIS a SKLADY a integračných rozhraní), službu zaisťujú príslušní systémoví zamestnanci IT objednávateľa a dodávateľ tu poskytuje potrebnú súčinnosť. Ide najmä o súčinnosť pri spätnom obnovení častí alebo celej aplikácie zo záloh dát alebo softvérových aplikácií pri poruche - výpadku príslušného systému.

4.2.2. Nástroje pre realizáciu služby:

Dodávateľ sa priamo prepojí k produkčnému prostrediu na pracovisku PPA, Dobrovičova 12.

4.2.3. Spôsob realizácie služby

Službu zaisťuje dátový technik dodávateľa - dátový administrátor. Služba sa vykonáva podľa plánu administrácie systémového prostredia (viď príloha č.3 „Plán servisných služieb“) alebo v prípade prevádzkových problémov sa iniciuje prostredníctvom pracoviska používateľskej podpory na PPA, kde prítomný zamestnanec dodávateľa realizáciu tejto služby zaisťuje, alebo službu prevedie na príslušného dátového technika dodávateľa telefonicky.

4.2.4. Administrácia služby

Dodávateľ vedie o tejto službe protokol (viď príloha č.7 „Mesačný protokol čerpania služieb servisných činností Podpora prevádzky informačných systémov AGIS a SKLADY“) ktorého súčasťou je status o aplikačnom a dátovom serveri informačných systémov AGIS a SKLADY za uvedené obdobie.

4.2.5. Rozsah poskytovania služby

Administrácia dátových serverov bude dodaná v rozsahu 21 hodín mesačne v pracovných dňoch medzi 8:00 hod. a 16:00 hod.

Administrácia aplikačných serverov bude dodaná v rozsahu 41 hodín mesačne v pracovných dňoch medzi 8:00 hod. a 16:00 hod.

Celkový maximálny rozsah služby je 62 hodín mesačne.

4.2.6. Prístup k HW a SW

Pre potreby zabezpečenia služby podľa bodu „4.2. Administrácia systémového prostredia a Obnova systémov“ je pracovníkom dodávateľa umožnený prístup k HW a SW na testovacie a produkčné prostredie (dátový a aplikačný server) z pracoviska Trenčianska 55.

4.2.7. Cena za službu

Cena vychádza z hodinovej sadzby 2 000,- Sk a rozsahu služieb podľa bodu 4.2.5 tejto zmluvy. V prípade, že niektorú činnosť dodávateľ v príslušnom mesiaci nezrealizuje cena za službu v danom mesiaci sa kráti o pomernú časť za neposkytnutú službu.

4.2.8. Reakčné doby

Administrácia systémového prostredia prebieha podľa mesačného plánu (viď príloha č.3 „Plán servisných služieb“).

V prípade prevádzkových problémov systémového prostredia sú reakčné doby zhodné s bodom 4.1.8 tejto zmluvy.

4.2.9. Zmluvné pokuty

Zmluvné pokuty sa týkajú:

a/ nezrealizovanej služby administrácie dátových serverov. Za každú nezrealizovanú službu administrácie dátových serverov uhradí dodávateľ odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 8 000,- Sk bez DPH.

b/ nezrealizovanej služby administrácie aplikačných serverov. Za každú nezrealizovanú službu administrácie aplikačných serverov uhradí dodávateľ odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 16 000,- Sk bez DPH.

c/ nedodržania reakčných dôb pri riešení ostatných prevádzkových problémov systémového prostredia v zmysle bodu 4. 2. 1, ktoré sú uvedené v bode 4.1.8. tejto zmluvy. Pri obnove príslušného systému sa postupuje ako pri požiadavke na Okamžitú reakciu.

4.3. SLUŽBA: Zmeny systémov

4.3.1. Popis služby

Obsahom služby je poskytovanie podmienok zo strany dodávateľa pre ďalší rozvoj príslušného systému, udržiavanie metodiky činnosti príslušného systému v súlade s platnou legislatívou, nariadeniami Európskej komisie a rozvoj koncových používateľov.

Zmenovému konaniu podliehajú všetky zmeny vyvolané a následne vykonané na informačných systémoch AGIS a SKLADY a integračných rozhraniach.

Účelom zmenového konania je realizovať a evidovať všetky vykonávané zmeny a zásahy do príslušného systému. „Metodicky postup k riadeniu zmien v IS AGIS a Skladové hospodárstvo“ je opísaný v prílohe č. 4, ktorá je súčasťou tejto zmluvy.

Za sledovanie pripravovaných zmien legislatívy, resp. nariadení Európskej komisie, a za včasné a bezodkladné informovanie dodávateľa v rozsahu nevyhnutnom na definovanie potrebných zmien v príslušnom systéme je zodpovedný objednávateľ.

Súčasťou každej zmeny je aj zaškolenie obsluhy pred nasadením upraveného SW do testovacieho prostredia.

4.3.2. Spôsob realizácie a administrácia služby

Spôsob realizácie a administrácie služby je popísaný v Metodickom postupe k riadeniu zmien v IS AGIS a Skladové hospodárstvo (viď príloha č. 4).

4.3.3. Rozsah poskytovania služby

Rozsah poskytovania tejto služby určuje objednávateľ schváleným zadaním Požiadavkou na zmenu a akceptáciou ich vyriešenia dodávateľom.

4.3.4. Prístup k HW a SW

Pre potreby zabezpečenia služby podľa bodu „4.3. Zmeny systémov“ je pre konzultácie a styk s užívateľmi umožnený prístup k na čítanie HW a SW na testovacie a produkčné prostredie (dátový a aplikační server) z pracoviska Trenčianska 55. Pre potreby prenosu zmien na produkčné prostredie je pracovníkom dodávateľa umožnený prístup k HW a SW na testovacie a produkčné prostredie (dátový a aplikační server) z pracoviska odboru IT Dobrovičova.

4.3.5. Cena za službu

Za služby vykonávané podľa bodu 4.3 sú stanovené hodinové sadzby podľa bodu 7. tejto zmluvy. Fakturácia sa uskutoční po akceptácii požiadavky na zmenu.

4.3.6. Reakčné doby

Reakčná doba = doba vyriešenia príslušnej požiadavky na zmenu je obsahom formulára „Požiadavka na zmenu“ - položka „Akceptované dátum odovzdania k testom“. Toto dátum je pre dodávateľa záväzné.

4.3.7. Zmluvné pokuty

V prípade oneskorenia sa s poskytovaním plnenia podľa bodu 4.3 zo strany dodávateľa, je Objednávateľ oprávnený fakturovať dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny poskytovaného plnenia podľa bodu 4.3.5 za každý deň omeškania.

4.4. SLUŽBA: Školenie a konzultácie

4.4.1. Popis služby

Pri nábehu nových modulov informačných systémov AGIS a SKLADY do produkčnej prevádzky dodávateľ vyškolí koncových používateľov modulu v ovládaní daného modulu informačného systému AGIS a informačného systému SKLADY a vydá im príslušný Certifikát, ktorým potvrdí, že používateľ je schopný používať príslušný modul v Produkčnom prostredí. Je teda vo vlastnom záujme objednávateľa školenie používateľov priebežne aktualizovať.

4.4.2. Spôsob realizácie a administrácia služby

Služba „Doškolenie nových modulov a nových používateľov“ je podľa potrieb objednávateľa u dodávateľa objednávaná na formulári „Požiadavka na školenie používateľov“.

4.4.3. Rozsah poskytovania služby

Rozsah poskytovania služby uvedenej v bode 4.4. určuje objednávateľ schváleným zadaním Požiadavkou na zmeny.

4.4.4. Prístup k HW a SW

Školenia väčších skupín sa realizujú prednostne v školiacej miestnosti dodávateľa a na jeho HW a SW. V prípade menších skupín (doškolenie 1-3 nových užívateľov) sa školenia po dohode môžu realizovať na pracovisku objednávateľa v testovacom prostredí informačných systémov AGIS a SKLADY.

4.4.5. Cena za službu

Za služby vykonávané podľa bodu 4.4 sú stanovené hodinové sadzby podľa bodu 7 tejto zmluvy.

4.4.6. Reakčné doby

Reakčná doba = doba vyriešenia príslušnej požiadavky na zmenu je obsahom formulára „Požiadavka na zmenu“ - položka „Dátum zahájenia školenia“. Toto dátum je pre dodávateľa záväzný. Bez doškolenia nie je možné nasadenie zmeny do produkčného prostredia.

4.4.7. Zmluvné pokuty

V prípade oneskorenia sa s poskytovaním plnenia podľa bodu 4.4 zo strany dodávateľa, je Objednávateľ oprávnený fakturovať dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny poskytovaného plnenia podľa bodu 4.4.5 za každý deň omeškania.

4.4.8. Miesto plnenia

Miestom plnenia je pracovisko dodávateľa. Po dohode s objednávateľom sa školenia môžu uskutočniť aj na pracovisku objednávateľa.

4.4.9. Podmienky odovzdania a prevzatia plnenia

Plnenie služieb špecifikovaných v bode 4.1 a 4.2 bude priebežne dokladované vo Výkaze poskytovaných služieb, predkladanom dodávateľom objednávateľovi mesačne. Dodávateľ do výkazu, v ktorom vopred vyplní hlavičku, zaznamená opis vykonávanej služby, deň, resp. dni, miesto vykonávania služby a výsledok. Výkaz odsúhlasí a podpisom potvrdí poverený zamestnanec odberateľa.

Skutočné plnenie služieb špecifikovaných v bode 4.3 a 4.4 bude priebežne dokladované akceptovaným dokumentom Požiadavka na zmenu PZ, doplneným tabuľkou Kalkulácia ceny, vzniknutou z jestvujúcej odsúhlasenej tabuľky kalkulácie hodín (v PZ), s hodinovou sadzbou podľa bodu 7 tejto zmluvy.

5. Help-Desk

Helpdesk je SW aplikácia vyvinutá autorom informačných systémov AGIS a SKLADY, ktorá slúži na:

- nahlasovanie a evidovanie požiadaviek na servisné zásahy v informačných systémoch AGIS a SKLADY,
- nahlasovanie žiadostí o metodickú resp. technickú pomoc pri práci s informačnými systémami AGIS a SKLADY.

Všetci užívatelia informačných systémov AGIS a SKLADY majú prístup na Help- Desk na adrese: www.lacon.sk/ppa. Prístup na Help-Desk je chránený užívateľským menom a heslo. V prípade prezradenia hesla tretej osobe zodpovedá užívateľ, ktorý heslo prezradil za škody, ktoré môžu vzniknúť zneužitím hesla.

Správu Help-Desku zabezpečuje dodávateľ v rámci služby 4.1. „Stála servisná podpora“ Dátum a čas zaevidovania požiadavku na zásah v zmysle bodov 4.1. a 4.2. sa považuje za rozhodujúci počítaní reakčných časov. Mimo pracovnej doby v čase od 16:00 do 8:00 v prípade požiadavky na okamžitú reakciu musí byť táto požiadavka doplnená telefonickým oznámením v zmysle „Inštrukcie pre vzájomný kontakt“. V opačnom prípade sa započítava čas až od 8:00 nasledujúceho pracovného dňa.

Dodávateľ nastaví na Help-Desku automatický odpočet kontroly reakčných časov podľa zadanej priority.

6. Cena plnenia

- 6.1. Cena služieb vykonávaných pravidelne a špecifikovaných v bode 4.1 a 4.2 je stanovená pevným mesačným poplatkom špecifikovaným v bode 4.1.7 a 4.2.7
- 6.2. Fakturácia za služby špecifikované v bode 4.1 a 4.2 bude vykonávaná pravidelne mesačne počas platnosti tejto zmluvy. Dodávateľ bude faktúrovať späťne za služby poskytnuté v predchádzajúcom mesiaci. Faktúra bude objednávateľovi zaslaná vždy najneskôr do 5. dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom boli služby poskytované.
- 6.3. Ku každej faktúre za poskytnuté služby špecifikované v bode 4.1 a 4.2 bude priložený príslušný výkaz poskytovaných služieb.
- 6.4. Za služby vykonávané podľa bodu 4.3 a 4.4 sú stanovené hodinové sadzby podľa bodu 7 tejto zmluvy.

- 6.5. Fakturácia za služby špecifikované v bode 4.3 a 4.4 bude vykonávaná priebežne po akceptácii tejto služby v dokumente Požiadavka na zmenu PZ.
- 6.6. Ku každej faktúre za poskytnuté služby špecifikované v bode 4.3 a 4.4 bude priložený príslušný akceptovaný dokument Požiadavka na zmenu PZ.
- 6.7. Ceny za plnenie sú stanovené bez dane z pridanej hodnoty. DPH bude faktúrovaná podľa sadzieb platných k termínu zdaniteľného plnenia. Dodávateľ si je vedomý, že objednávateľ nie je platcom DPH.
- 6.8. Cenu možno zmeniť iba písomnou dohodou zmluvných strán.

7. Hodinové sadzby

Všetky plnenia zdokumentované výkazom práce budú kalkulované podľa katalógu funkčných miest dodávateľa, sadzieb k týmto funkciám a zoznamom funkcií, ktoré sú menovite oprávnení vykonávať zamestnanci dodávateľa.

- 7.1. Zoznam funkcií uplatnených počas poskytovania plnenia vrátane kalkulačných pásiem je takýto:

Skupina funkcií	Názov funkcie	Pásma kalkulácie
Riadenie projektu	Manažér projektu, riaditeľ projektu	A
	Vedúci tímu	B
	Asistent	C
Systém	Vývojový a systémový architekt	A
	Vedúci analytik	B
	Analytik (...)	C
	Testér	C
Administrátori	Dátový administrátor	A
	Administrátor dátového serveru	A
	Administrátor	B
Konzultanti	Vedúci konzultant aplikácie	A
	Starší konzultant	B
	Konzultant	C
Programovanie, vývoj	Vedúci programátor	A
	Starší programátor	B
	Programátor	B
Databáza	Dátový špecialista	B
	Dátový analytik	B
Servis	Operátor Helpdesku	C
	Asistent	C

- 7.2. Kalkulácia vychádza z hodinovej sadzby podľa pásiem kalkulácie v bode 7.1 tejto zmluvy:

Pásma kalkulácie	Hodinová sadzba
A	3.100,- Sk/hod.
B	2.600,- Sk/hod.
C	2.000,- Sk/hod.

8. Platobné podmienky

- 8.1. Splatnosť faktúry je do 30 dní odo dňa jej vystavenia, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania faktúrovanej čiastky na účet dodávateľa. Objednávateľ je oprávnený faktúru do dňa jej splatnosti vrátiť dodávateľovi ak neobsahuje náležitosti daňového dokladu, alebo je inak nesprávne vystavená. Dodávateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú faktúru a vyznačí novú lehotu splatnosti.
- 8.2. Faktúry sa platia bankovým prevodom na účet dodávateľa uvedený na faktúre. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom, keď bude zodpovedajúca suma pripísaná na účet dodávateľa.
- 8.3. V prípade, ak bude objednávateľ v omeškaní so zaplatením faktúry, môže dodávateľ objednávateľovi vyúčtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

9. Zmluvné pokuty

- 9.1. Zmluvné pokuty za nedodržaní predmetu plnenia sú uvedené v bode 4.1.9, 4.2.9, 4.3.7 a 4.4.7, 10.8 a 11.9 tejto zmluvy.
- 9.2. Zmluvné pokuty v zmysle bodu 9.1 nenarušujú právo objednávateľa na náhradu škôd vzniknutých neskorou reakciou dodávateľa. V prípade nedodržania povinností uložených touto zmluvou niektorou zmluvnou stranou má právo poškodená zmluvná strana požadovať od druhej zmluvnej strany náhradu škody spôsobenej týmto konaním podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

10. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 10.1. Úspešné plnenie predmetu tejto zmluvy podľa potrieb objednávateľa je možné len pri stálej maximálnej súčinnosti zmluvných strán. Pod súčinnosťou sa rozumie:
 - a) dodržanie spoločne dohodnutého postupu, ktorého cieľom je naplnenie predmetu tejto zmluvy,
 - b) okamžité vzájomné informovanie sa o všetkých dôležitých otázkach a udalostiach pri plnení predmetu zmluvy a prevádzkovaní systémov. Neposkytovanie súčinnosti je podstatným porušením zmluvy, ale bráni včasnému dodržaniu záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy a také poskytnutie je v prevádzkových možnostiach objednávateľa.
- 10.1. Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie, aby v termínoch stanovených touto zmluvou, inak v termínoch zodpovedajúcich postupu prác, poskytoval dodávateľovi potrebnú súčinnosť, najmä:
 - 10.2.1. umožniť zamestnancom dodávateľa prístup k príslušnému hardvéru a softvéru v súlade s bodom 4;
 - 10.2.2. poskytovať dodávateľovi dokumenty a informácie potrebné pre plnenie tejto zmluvy, potvrdzovať prijatie predkladaných dokumentov v lehote do troch pracovných dní od ich doručenia zamestnancami dodávateľa;
 - 10.2.3. pre každé čiastkové plnenie tejto zmluvy vymenovať z radov svojich zamestnancov dostatočný počet odborníkov pre poskytovanie špecifikovanej

súčinnosti, vyčleniť pracovné kapacity týchto zamestnancov podľa požiadaviek vyplývajúcich z tejto zmluvy, zaistiť ich účasť na schôdkach, školeniach a ďalších aktivitách súvisiacich s plnením tejto zmluvy, prijímať rozhodnutia v riadiacich orgánoch projektu.

- 10.1. Pokiaľ bude plnenie tejto zmluvy vykonávané dodávateľom v priestoroch objednávateľa, zabezpečí objednávateľ na svoj náklad predpoklady potrebné pre riadne plnenie tejto zmluvy dodávateľom.
- 10.2. V prípade, že objednávateľ neposkytne súčinnosť podľa požiadaviek dodávateľa stanovených touto zmluvou, je dodávateľ oprávnený pozastaviť plnenie podľa príslušnej časti tejto zmluvy, až do zabezpečenia príslušnej súčinnosti zo strany objednávateľa avšak s tým, že na túto možnosť objednávateľa písomne upozorní najmenej dvadsaťjeden dní predtým, než práce zastaví.
- 10.3. Dodávateľ sa zaväzuje:
 - 10.5.1. zaistiť pre plnenie tejto zmluvy potrebný počet zamestnancov tak, aby predmet zmluvy bol naplnený v zodpovedajúcej kvalite a v stanovených termínoch;
 - 10.5.2. pri plnení jednotlivých činností brať na zreteľ prevádzkové potreby objednávateľa, postupovať podľa pravidiel obvyklých pre spracovanie dát a v úzkej súčinnosti so objednávateľom vykonávať jednotlivé plnenia tejto zmluvy;
 - 10.5.3. počas plnenia predmetu tejto zmluvy umožniť objednávateľovi potrebnú kontrolu dokončených čiastkových plnení, ak je táto kontrola objektívne možná a nemôže spôsobiť žiadne prekážky plnenia povinností a záväzkov dodávateľa alebo nemôže mať vplyv na dodržanie termínov plnenia;
 - 10.5.4. bezodkladne informovať objednávateľa o akýchkoľvek zistených prekážkach plnenia, hoci by za ne objednávateľ nezodpovedal, vznesených požiadavkách orgánov štátneho dozoru a uplatnených nárokoch tretích osôb, ktoré by mohli plnenie tejto zmluvy ovplyvniť;
 - 10.5.5 v prípade prechodu na vyššiu verziu príslušného systému (upgrade systému, zmenu ovládania systému alebo sa vyžaduje systémové opatrenia, atď.) je dodávateľ povinný predložiť návrh objednávateľovi najmenej 3 mesiace pred uskutočnením navrhovanej zmeny a je povinný navrhnúť opatrenia k realizácii vyššej zmeny. Realizácia vyššej verzie príslušného systému sa môže uskutočniť na základe vzájomnej dohody objednávateľa a dodávateľa.
- 10.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť v prípade požiadavky auditora vykonávajúceho audit IS PPA.
- 10.2. Dodávateľ je oprávnený poveriť plnením tejto zmluvy tretie osoby v prípade, že sa tým neoslobodí od zodpovednosti za plnenie predmetu tejto zmluvy, a to iba na základe písomného súhlasu objednávateľa.
- 10.3. V prípade omeškania pri plnení termínov podľa harmonogramu uvedeného v tejto zmluve, z dôvodov na strane dodávateľa, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny tej časti plnenia podľa príslušného článku tejto zmluvy, ktorého plnenie je oneskorené, za každý hoci len začatý deň omeškania, maximálne však do výšky ceny príslušnej časti plnenia, ak nie je stanovené inak.

- 10.9 Dodávateľ sa zaväzuje, že :
- a) v aplikácii informačných systémov AGIS a SKLADY sa nenachádza trójsky kód, backdoor ani iný škodlivý kód,
 - b) vykonáva testovanie bezpečnosti aplikácie informačných systémov AGIS a SKLADY vždy pred nasadením novej verzie do IS PPA.

11.Utajenie podkladov a informácií

- 11.2. Dodávateľ je oprávnený spracovávať údaje poskytnuté objednávateľom; pritom je povinný zaobchádzať so všetkými informáciami, ktoré mu objednávateľ poskytol, ako s informáciami dôvernými.
- 11.3. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia tejto zmluvy môžu ony alebo ich zamestnanci alebo zmluvní partneri získať prístup k dôverným informáciám druhej zmluvnej strany a objednávateľa. Obe zmluvné strany sa zaväzujú narábať s dôvernými informáciami ako s obchodným tajomstvom, najmä uchovávať ho v tajnosti a urobiť všetky zmluvné a technické opatrenia, zabraňujúce ich zneužitiu alebo vyzradeniu. Zmluvné strany môžu oznámiť tieto dôverné informácie iba svojim zamestnancom alebo s predchádzajúcim súhlasom druhej strany zmluvným partnerom v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že osoby vyššie uvedené o dôverných informáciách a povinnosti uchovávať ich v tajnosti dostatočne poučia a že dostatočne zmluvne a technicky zaistia utajenie týchto informácií, čo budú zmluvné strany kontrolovať.
- 11.4. Dôvernými informáciami sa na účely tejto zmluvy rozumejú najmä všetky informácie, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti s touto zmluvou a ďalšími rokovaniami s druhou stranou, a to aj keď nejde o obchodné tajomstvo podľa obchodného zákonníka, ako aj know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnjej, technickej alebo ekonomickej povahy, súvisiace s činnosťou zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené, a ďalej všetky dáta, o ktorých sa dodávateľ dozvie v súvislosti so spracovaním údajov objednávateľa.
- 11.5. Vynášanie zariadení a iných materiálov patriacich PPA z priestorov PPA je možné len s výslovným súhlasom oprávneného zamestnanca PPA.
- 11.6. Vynášanie klasifikovaných informácií, patriacich PPA z priestorov PPA je možné len s písomným súhlasom manažéra pre bezpečnosť.
- 11.7. Dodávateľ sa zaväzuje k termínu ukončenia tejto zmluvy vrátiť všetky materiály poskytnuté z PPA.
- 11.8. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov platia aj po skončení platnosti tejto zmluvy, a to až do doby, keď sa tieto informácie stanú všeobecne známymi.
- 11.9. Porušenie povinnosti utajiť podklady a informácie, ako aj povinnosti chrániť autorské a iné práva na duševné vlastníctvo je podstatným porušením zmluvy, iba ak by išlo o také porušenie tejto povinnosti, ktoré je úplne nepodstatné a nevznikla z neho druhej strane väčšia ujma.

11.10. Za každé jednotlivé porušenie povinností uvedených v bode 11 tejto zmluvy je porušujúca zmluvná strana povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu maximálne vo výške 2.000.000,- Sk (slovom: dvamilióny slovenských korún), pričom výška zmluvnej pokuty bude odvodená od stupňa závažnosti porušenia určitej povinnosti obsiahnutej v bode 11 tejto zmluvy.

12. Bezpečnosť IT PPA

11.12. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce všeobecné bezpečnostné ustanovenia:

- 11.12.1. Dohodnuté práce a služby budú vykonávané tak, aby pri nich nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu kľúčových komponentov IS PPA alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky.
- 11.12.2. Počas výkonu prác a služieb v PPA bude dodávateľ rešpektovať operatívne pokyny odboru bezpečnosti a odboru IT.
- 11.12.3. Dodávateľ zaistí náležité poučenie svojich zamestnancov o povinnostiach ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými by počas výkonu prác pre PPA prišli do styku, ako aj o bezpečnostných požiadavkách PPA.
- 11.12.4. Dodávateľ zaistí náležité oboznámenie objednávateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s IS, resp. pre výkon činností, ktoré by mohli mať vplyv na úroveň bezpečnosti IS a preukázateľné potvrdenie objednávateľa o tom, že bola oboznámená s týmito požiadavkami, vrátane záväzku ich dodržiavania a prípadných sankcií za ich porušenie.

11.13. Dodávateľ sa zaväzuje rešpektovať nasledovné zásady prístupu k IS PPA:

- 11.13.1. zariadenia dodávateľa je možné pripájať k IS PPA, resp. do LAN PPA, len po predchádzajúcom súhlase odboru IT a to len na nevyhnutne potrebnú dobu a s rešpektovaním všetkých podmienok spojených so súhlasom, ako napríklad antivírusová kontrola a podobne;
- 11.13.2. zásahy do IS PPA možno vykonávať len v dohodnutých častiach príslušného systému a len v dohodnutom čase,
- 11.13.3. všetky zásahy do IS PPA musia byť vždy náležité zdokumentované (aký zásah bol vykonaný, kedy bol vykonaný, kto ho vykonal, zdôvodnenie zásahu, popis nového stavu, prípadné obmedzenia pre IS, vzniknuté problémy) a táto dokumentácia musí byť v čitateľnom tvare bez zbytočného odkladu poskytnutá odboru IT PPA a oprávnenej osobe,
- 11.13.4. prípadné zistenia o bezpečnostných nedostatkoch IS PPA, ako aj zistenia či podozrenia o prebiehajúcich bezpečnostných incidentoch musia byť dodávateľom bezodkladne ohlásené odboru bezpečnosti PPA,
- 11.13.5. v prípade vzniku mimoriadnej situácie v PPA bude dodávateľ rešpektovať zásady postupu v prípade vzniku bezpečnostného incidentu v PPA,
- 11.13.6. V prílohe č. 1 je uvedený menný zoznam (a spôsob jeho aktualizácie) zamestnancov dodávateľa vykonávajúcich zmluvne dohodnuté služby.
- 11.13.7. V prílohe č.8 tejto zmluvy je špecifikácia požiadaviek dodávateľa na logický a fyzický prístup k IS PPA.

11.14. Pre každú službu sú definované procedúry, rozsah a vykonávajúci zamestnanci - viď príloha č. 1 „ Inštrukcie pre vzájomný kontakt“ tejto zmluvy.

- 11.15. Objednávateľ sa v rámci tejto servisnej zmluvy zaväzuje zabezpečiť:
- 11.15.1. poučenie zamestnancov dodávateľa o ich povinnostiach a zodpovednostiach pri prístupe k IS PPA na základe formuláru „Poučenie tretích strán“ - Príloha č. 12 tejto zmluvy,
 - 11.15.2. formulár „Poučenie tretích strán“ v dvoch origináloch potvrdí každý zamestnanec dodávateľa svojím podpisom pred začatím výkonu prác v zmysle tejto zmluvy,
 - 11.15.3. písomné potvrdenie formulára „Poučenie tretích strán“ je podmienkou prístupu dodávateľa k IS PPA.
- 11.16. Nakoľko IS PPA obsahuje osobné údaje je potrebné dodržať najmä § 23 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov. Na testovacom prostredí - dátový server - nebudú pre potreby testovania programov inštalované dáta, ktoré sú viazané zákonnými ustanoveniami Slovenskej republiky o utajení dôverných, alebo osobných informácií, t.j. konkrétne reálne rodné číslo v spojení s reálnym menom daného príslušného nositeľa rodného čísla.
- 11.17. Na Testovacom prostredí - dátový server - nebudú pre potreby testovania programov inštalované dáta, ktoré obsahujú dôverné informácie v spojení subjekt (rodné číslo, IČO, bankové spojenie) -adresa - konkrétna reálna ekonomická informácia (platba, zábezpeka, licencia, dotácia).
- 11.18. V prípade nutnosti testovať ucelené dátové súbory, dodávateľ zaistí, aby pri ich príprave neboli na Testovacím prostredí dáta vo zmysle bodu 13.6 a 13.7 a ani súčty v testovaných zostavách neboli rovnaké ako sú reálne súčty ekonomických údajov na Produkčnom prostredí.
- 11.19. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať pravidlá PPA pre manipuláciu s tzv. klasifikovanými informáciami a tieto pravidlá zapracovať do príslušného systému diferencovaných prístupov k informačnému systému AGIS a informačnému systému SKLADY pre zamestnancov PPA:
- 11.19.1. Informácie prístupné s obmedzeniami na cieľovú skupinu môžu byť sprístupnené len tým zamestnancom PPA, ktorí tieto informácie potrebujú pre plnenie svojich pracovných úloh.
 - 11.19.2. Informácie prístupné s obmedzeniami na rozsah môžu byť sprístupnené zamestnancom PPA len v takom rozsahu, ktorý je nevyhnutne potrebný na plnenie ich pracovných úloh.
 - 11.19.3. Informácie prístupné s obmedzeniami na čas môžu byť sprístupnené len na nevyhnutne potrebný čas; po uplynutí ktorého môžu byť podľa potreby reklasifikované alebo zlikvidované (napr. prístupové heslá).
 - 11.19.4. Sprístupnenie klasifikovaných informácií zamestnancom PPA sa uskutočňuje podľa postupov stanovených v dokumente Riadenie prístupu.
 - 11.19.5. Zamestnanci PPA, ktorým boli sprístupnené klasifikované informácie, sú povinní rešpektovať obmedzenia spojené s jednotlivými klasifikovanými informáciami.
- 12.9 V prípade uzavretia zmluvy s treťou stranou o podmienkach dodávok tovaru, prác alebo služieb pre PPA musí zmluva obsahovať nasledovné záväzky tretej strany:
- a) rešpektovanie autorských práv k materiálom poskytnutým z PPA,
 - b) vynášanie zariadení a iných materiálov patriacich PPA z priestorov PPA len s výslovným súhlasom oprávneného zamestnanca PPA,

- c) vynášanie klasifikovaných informácií, patriacich PPA z priestorov len písomným súhlasom manažéra pre bezpečnosť,
- d) vrátenie všetkých materiálov poskytnutých z PPA, ak nebude dohodnuté inak,
- e) výkon dohodnutých prác a služieb tak, aby pri nich nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu kľúčových komponentov IS PPA alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
- f) počas výkonu prác a služieb v PPA rešpektovanie operatívnych pokynov odboru bezpečnosti a odboru IT,
- g) mlčanlivosť o údajoch spracúvaných v PPA, s ktorými by zamestnanci tretej strany počas výkonu prác pre PPA prišli do styku, a to aj po ukončení platnosti zmluvy,
- h) náležité poučenie svojich zamestnancov o povinnosti ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými by počas výkonu prác pre PPA prišli do styku, ako aj o bezpečnostných požiadavkách PPA,
- i) poskytnutie potrebnej súčinnosti v prípade požiadavky audítora vykonávajúceho audit IS PPA,
- j) zmluvná pokuta za prípadné porušenie zmluvných záväzkov,
- k) náležité oboznámenie tretích strán s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s IS, resp. pre výkon činností, ktoré by mohli mať vplyv na úroveň bezpečnosti IS a preukázateľné potvrdenie tretej strany o tom, že bola oboznámená s týmito požiadavkami, vrátane záväzku ich dodržiavania a prípadných sankcií za ich porušenie.

12.9 Ak sa predmet plnenia zmluvy priamo dotýka IS PPA, musí zmluva obsahovať aj záväzok tretej strany rešpektovať nasledovné zásady:

- a) zariadenia dodávateľa možno pridať k IS PPA, resp. do LAN PPA, len po predchádzajúcom súhlase odboru IT, a to len na nevyhnutne potrebnú dobu a s rešpektovaním podmienok spojených so súhlasom, ako napr. antivírusová kontrola,
- b) zásahy do IS PPA možno vykonávať len v dohodnutých častiach príslušného systému a len v dohodnutom čase,
- c) všetky zásahy do IS PPA musia byť vždy náležité zdokumentované (aký zásah bol vykonaný, kedy bol vykonaný, kto ho vykonal, zdôvodnenie zásahu, popis nového stavu, príp. obmedzenia pre IS, vzniknuté problémy) a táto dokumentácia musí byť v čitateľnom tvare bez zbytočného odkladu poskytnutá odboru IT PPA,
- d) prípadné zistenia o bezpečnostných nedostatkoch IS PPA, ako aj zistenia či podozrenia o prebiehajúcich bezpečnostných incidentoch musia byť bezodkladne ohlásené odboru bezpečnosti,
- e) rešpektovanie zásad postupu v prípade vzniku mimoriadnej situácie v PPA a zásad pre postup v prípade vzniku bezpečnostného incidentu v PPA,
- f) zmluva musí obsahovať menný zoznam pracovníkov dodávateľa alebo spôsob jeho určenia,
- g) špecifikáciu požiadaviek dodávateľa na logický a fyzický prístup k IS PPA,
- h) pre každú službu musia byť definované procedúry, rozsah a vykonávajúci zamestnanci.

12.9 Dodávateľ bude vykonávať úkony v súlade s politikou informačnej bezpečnosti PPA.

13. Komunikácia medzi zmluvnými stranami

11.2. Zmluvné strany spolu budú komunikovať buď písomne na adresy uvedené v úvode

tejto zmluvy, alebo telefónom, elektronickou poštou alebo faxom, alebo osobne prostredníctvom oprávnených osôb, prípadne nimi poverených osôb alebo štatutárnych zástupcov zmluvných strán. Závažné skutočnosti týkajúce sa tejto zmluvy riešené telefonicky alebo osobne musia byť následne písomne potvrdené. Oprávnené osoby sú výslovne vymenované touto zmluvou takto:

- 11.2.1. Dodávateľ RNDr. Maroš Lazár je oprávnený písomne splnomocniť ďalšiu osobu. Také splnomocnenie je účinné doručením oznámenia druhej zmluvnej strane. Zmenu v poverení oprávnenej osoby dodávateľ okamžite oznámi objednávateľovi,
- 11.2.2. Objednávateľ týmto výslovne menuje oprávnenou osobou za objednávateľa pána Ing. Martina Huleca s tým, že táto osoba je oprávnená písomne splnomocniť ďalšiu osobu. Také splnomocnenie je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane. Zmenu v poverení oprávnenej osoby objednávateľ okamžite písomne oznámi dodávateľovi.
- 11.3. Oprávnené osoby budú zastupovať zmluvnú stranu v zmluvných a obchodných záležitostiach súvisiacich s plnením tejto zmluvy.
- 11.4. Tieto oprávnené osoby sú súčasne ako jediné oprávnené predkladať návrhy na zmeny tejto zmluvy štatutárnym orgánom zmluvných strán a svojimi podpismi potvrdzovať všetky akceptačné protokoly v rámci akceptačného konania a časového harmonogramu tejto zmluvy, ak nebude v príslušnom bode zmluvy stanovené inak.
- 11.5. Písomnosť, ktorá má byť podľa tejto zmluvy doručená druhej strane (oznámenie, odstúpenie od zmluvy, reklamácia chýb a pod.), je doručená dňom jej prevzatia oprávnenou osobou druhej zmluvnej strany alebo dňom, keď bola doručená osobne alebo prostredníctvom držiteľa poštovej licencie do sídla tejto strany a prevzatá osobou oprávnenou podľa zápisu v obchodnom registri za spoločnosť konať, alebo zamestnancom povereným na preberanie písomností. V pochybnostiach sa má zato, že zamestnanec, ktorý prijatie potvrdil za slovom „prevzal dňa“ dátumom, svojím podpisom a pečiatkou spoločnosti, je oprávnený prebrať písomnosti spoločnosti. Inak sa na doručovanie písomností použije príslušné ustanovenia Občianskeho súdneho poriadku o doručovaní právnickým osobám.
- 11.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej adresy budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu písomne informovať najneskôr do troch dní od zmeny.

14. Zodpovednosť za chyby

- 11.8. Dodávateľ zodpovedá za chyby poskytnutých služieb v súlade s príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka, ak z povahy veci nevyplýva niečo iné, alebo ak nie je ďalej stanovené inak.
- 11.9. Chybou sa na účely tejto zmluvy rozumie nastavenie príslušného systému objednávateľa inak ako bolo definované v zadaní, ktoré je uvedené v tejto zmluve.
- 11.10. V prípade programových rozhraní, reportov a používateľských modifikácií počítačového programu realizovaných dodávateľom sa chybou na účely tejto zmluvy rozumie iná funkcia od obojstranne odsúhlaseného písomného zadania.
- 11.11. Dodávateľ sa svojej zodpovednosti zbaví, ak dokáže, že chyba bola spôsobená poskytnutím nesprávnych informácií objednávateľom alebo zásahom do softvéru, hardvéru alebo systémového prostredia zo strany objednávateľa, prípadne tretej osoby.

- 11.12. Ak sa dodávateľ nezbaví zodpovednosti, odstráni zistenú chybu na svoje náklady, pokiaľ objednávateľ chybu riadne uplatnil spôsobom a v lehote stanovenej touto zmluvou. Inak bude chyba odstránená na náklady objednávateľa.
- 11.13. O odstránení chyby vystaví objednávateľ na žiadosť dodávateľa písomné potvrdenie.
- 11.14. Ak bude zistená neodstrániteľná chyba, ktorá predstavuje podstatné porušenie zmluvy, má objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy pri splnení podmienok uvedených v tejto zmluve. Odstúpenie od zmluvy musí byť urobené písomne na platnú adresu dodávateľa. Odstúpenie je účinné dorúčením na adresu dodávateľa.
- 11.15. Objednávateľ je povinný uplatniť nárok na odstránenie chyby bezodkladne, najneskôr do troch pracovných dní od okamihu, keď ju zistil. Uplatnenie nároku na odstránenie chyby je objednávateľ povinný zaslať písomne alebo elektronickou poštou k rukám oprávnenej osoby dodávateľa. Chyby musia byť už pri uplatnení zrozumiteľne opísané. Ak opis chyby nie je dodávateľovi zrozumiteľný je povinný obratom konzultovať a upresniť opis chyby s užívateľom.
- 11.16. Dodávateľ zaručuje, že odovzdané plnenie nemá právne chyby, najmä nie je zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva. Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť objednávateľa za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením dodávateľa podľa tejto zmluvy.

15. Vyššia moc

- 11.18. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie s plnením povinností stanovených touto zmluvou, ak bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (ďalej len vyššia moc).
- 11.19. Za vyššiu moc v zmysle tejto zmluvy sa považujú mimoriadne okolnosti brániace dočasne alebo trvalé splniť v nej stanovené povinnosti, pokiaľ nastali po jej uzatvorení nezávisle od vôle povinnej strany a ak nemohli byť tieto okolnosti alebo ich následky povinnou stranou odvrátené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno rozumne v danej situácii požadovať (§ 374 Obchodného zákonníka).
- 11.20. Za vyššiu moc sa však nepovažujú okolnosti, ktoré vyplývajú z osobných, najmä hospodárskych pomerov povinnej strany, a ďalej prekážky plnenia, ktoré bola táto strana povinná prekonať alebo odstrániť podľa tejto zmluvy, obchodných zvyklostí alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo ak môže dôsledky svojej zodpovednosti zmluvne previesť na tretiu osobu, ako aj okolnosti, ktoré sa prejavili až v čase, keď bola povinná strana už v omeškaní, iba ak by išlo o omeškanie s plnením úplne nepodstatnej povinnosti, ktorá nemá vplyv na ostatné plnenie zo zmluvy.

11.21. Za vyššiu moc sa takisto nepovažuje okolnosť, o ktorej mohla a mala povinná strana pri uzavieraní zmluvy predpokladať, že asi nastane, iba ak by oprávnená strana dala najavo, že uzaviera zmluvu napriek tomu, že táto prekážka môže plnenie zmluvy ohroziť, alebo ak o tejto okolnosti prípadná oprávnená strana nepochybne vedela a povinnú stranu na ňu neupozornila, hoci musela dôvodne predpokladať, že táto okolnosť nie je povinnej strane známa.

16. Ukončenie zmluvy

11.23. Objednávateľ môže od tejto zmluvy kedykoľvek odstúpiť, ak sa stane zmluvné plnenie preňho nepotrebným. Odstúpenie od zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia dodávateľovi o odstúpení od zmluvy. V takom prípade je objednávateľ povinný uhradiť dodávateľovi cenu za už poskytnuté plnenie zmluvy.

11.24. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že dodávateľ je v omeškám s odovzdaním plnenia dlhšie než 15 dní a neurobí nápravu ani do 5 dní od doručenia písomného oznámenia objednávateľa o takom omeškaní. Objednávateľ je oprávnený okrem zmluvne dohodnutých pokút vyúčtovať dodávateľovi škody spôsobené neskorým plnením zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

11.25. Zmluvné strany majú právo odstúpiť od tejto zmluvy s účinnosťou k dátumu doručenia písomnej výpovede a to z nasledovných dôvodov:

16.3.1 ak sa jedna alebo druhá zmluvná strana stane nesolventnou, ohlásí úpadok alebo je proti nej vyhlásený konkurz objednávateľ sa stane nesolventným, v takomto prípade môže druhá zmluvná strana okamžite vypovedať platnosť zmluvy s okamžitou účinnosťou.

16.3.2 objednávateľ alebo dodávateľ nemôže z dôvodu existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť pokračovať v plnení záväzku podľa tejto zmluvy po dobu dlhšiu 2 mesiace. V takom prípade má príslušná zmluvná strana právo na zaplatenie časti ceny zodpovedajúcej plneniu tejto zmluvy až do okamihu ukončenia spolu s doloženými nákladmi vzniknutými dodávateľovi v súvislosti s ukončením zmluvy. Po uplynutí 2 mesiacov neplnenia záväzkov jednou zmluvnou stranou môže druhá zmluvná strana vypovedať platnosť tejto zmluvy s okamžitou účinnosťou.

16.4 Každá zo zmluvných strán je oprávnená tuto zmluvu vypovedať i bez uvedenia dôvodu. V tomto prípade je výpovedná lehota šesť (6) mesiacov a začne plynúť od prvého dňa nasledujúceho po doručení písomnej výpovede. Ohľadom záväzkov vyplývajúcich zo servisnej zmluvy podľa bodu 4.2. dohodnutých pred skončením výpovednej lehoty však účinnosť zmluvy trvá až do ich splnenia.

16.5 Každá zmluvná strana má právo odstúpiť od tejto zmluvy, ak je to výslovne stanovené v tejto zmluve, alebo z dôvodu jej podstatného porušenia druhou stranou. Za podstatné porušenie zmluvy sa okrem prípadov v zmluve výslovne uvedených považuje iné závažné alebo opakované porušenie povinností v nej stanovených, ktorým je zásadne narušený predmet plnenia tejto zmluvy, resp. zmluvy o dielo. Odstúpiť od zmluvy môže zmluvná strana len vtedy, ak druhá zmluvná strana, ktorá zmluvu porušila, napriek písomnému upozorneniu na porušenie zmluvy neurobí nápravu ani v primeranej lehote podľa dohody oboch zmluvných strán pre nápravu, ktorá jej bola poskytnutá. V takomto prípade dodávateľ si nebude nárokovať úhradu dodaných technických častí diela.

17 Záverečné ustanovenia

- 17.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31.12.2007. V prípade, že táto zmluva nebude právoplatne ukončená výpoveďou 3 mesiace pred koncom príslušného kalendárneho roka, automaticky sa predlžuje o ďalší rok.
- 17.2 Právne vzťahy a podmienky výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 17.3 Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve je možné vykonávať len so súhlasom oboch zmluvných strán písomne, formou dodatku k tejto zmluve.
- 17.4 Ale sa vzťahuje dôvod neplatnosti len na niektoré ustanovenia zmluvy, je neplatným iba toto ustanovenie, ak z jeho povahy, resp. obsahu alebo z okolností, za ktorých bolo dohodnuté, nevyplýva, že ho nemožno oddeliť od ostatného obsahu zmluvy.
- 17.5 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, ktoré majú platnosť originálu. Každá zmluvná strana obdrží po dvoch vyhotoveniach.
- 17.6 Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
- 17.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, s jej obsahom sa riadne a podrobne oboznámili, pričom všetky ustanovenia zmluvy sú im zrozumiteľné a dostatočne určitým spôsobom vyjadrujú slobodnú a vážnu vôľu zmluvných strán, ktorá nebola prejavená ani v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, čo zmluvné strany nižšie potvrdzujú podpismi svojich štatutárnych zástupcov.
- 17.8 Táto zmluva nahrádza Zmluvu o poskytovaní služieb k dodanému dielu (servisná zmluva) zo dňa 29.12.2003 uzatvorenú medzi spoločnosťou Lazar Consulting, s. r. o. a Intervenčnou poľnohospodárskou agentúrou SR.
- 17.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto prílohy:
- Príloha č. 1** Inštrukcie pre vzájomný kontakt
 - Príloha č. 2** Výkaz servisných služieb
 - Príloha č. 3** Plán servisných služieb
 - Príloha č. 4** Metodický postup k riadeniu zmien v IS AGIS a Skladové hospodárstvo
 - Príloha č. 4.1** Požiadavka na zmenu v IS PZ_/200_/IS AGIS (SH)
 - Príloha č. 4.2** Návrh riešenia zmeny v IS PPA k č. PZ 000x/200y/IS AGIS (SH)
 - Príloha č. 4.3** Žiadosť o nasadenie zmeny PZ 000x/200y/IS AGIS (SH) do prostredia PPA
 - Príloha č. 4.4** Harmonogram testovania a nasadenia zmeny podľa PZ /200/IS AGIS (SH)
 - Príloha č. 4.5** Čiastkový protokol o akceptácii testovania zmeny podľa PZ.../200_/AGIS (SH)
 - Príloha č. 4.6** Protokol o vyškolení používateľov IS AGIS
 - Príloha č. 4.7** Žiadosť o nasadenie zmeny v IS AGIS/SH č. PZ 000x/200y/IS AGIS (SH) do prevádzkového prostredia PPA
 - Príloha č. 4.8** Akceptačný protokol zmeny v IS PPA č. PZ 000x/200y/IS AGIS (SH)

Príloha č. 5 Výkaz práce **Príloha č. 6** Inštrukcie pre eskaláciu

Príloha č. 7 Mesačný protokol čerpania služieb servisných činností Podpora prevádzky informačných systémov AGIS a SKLADY **Príloha č. 8** Produkčné a testovacie prostredie informačných systémov AGIS a SKLADY

Príloha č. 9 Rozhranie AGIS a UCTO (Axon Pro)

Príloha č. 10 Realizované rozšírenie AGIS

Príloha č. 11 Realizované rozšírenie SKLADY

Príloha č. 12 Poučenie tretích strán

Príloha č. 13 Poverenie pre poskytovateľa licencie systému AGIS zo dňa 1.2.2005

Príloha č.14 Poverenie pre poskytovateľa licencie systému skladové hospodárstvo zo dňa 1.2.2005

V Bratislave dňa _____) . Á ħ O c X

,V Bratislave dňa _____

2. L 2or.Z



Ing. Jozef Nemšovský
generálny riaditeľ (za
objednávateľa)

RNDr. Maroš Lazár
konateľ
(za dodávateľa)

