

**Zmluva o dodávke softvéru  
č.54/PK/2014**

uzavretá podľa ust. § 40 a nasl. zák. č. 618/2003 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

**Zmluvné strany**

**Nadobúdateľ:** Centrum vedecko-technických informácií SR  
**Sídlo:** Lamačská cesta 8/A, 811 04 Bratislava  
**Zastúpený:** prof. RNDr. Ján Turňa, CSc., generálny riaditeľ  
**IČO:** 00151882  
**DIČ:** 2020798395  
**Bank. spoj.:** Štátna pokladnica  
**Číslo účtu:** 7000064743/8180

**na jednej strane a**

**Poskytovateľ:** Unicorn Systems SK s.r.o.  
**Sídlo:** Ševčenkova 34, 851 01 Bratislava  
**Zastúpený:** Miloš Dvořák, konateľ spoločnosti  
**IČO:** 35 771 917  
**DIČ:** SK 2020275565  
**Bank. spoj.:**  
**Číslo účtu:**  
**Oddiel:** sro, vložka č. 19570/B

**na druhej strane**

(spolu ďalej zmluvné strany)

**sa dohodli na nasledovnom znení tejto zmluvy:**

**Článok 1 – Základné ustanovenia**

- 1.1. Nadobúdateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
  1. Príloha č. 1 - Špecifikácia softvéru
  2. Príloha č. 2 - Podmienky implementácie
  3. Príloha č. 3 - Podmienky vykonávania technickej podpory
  4. Príloha č. 4 – Počty používateľských licencií pre vysoké školy, výskumné ústavy a SAV
  5. Príloha č. 5 – Zoznam špecialistov, ktorými sa Poskytovateľ zaväzuje plniť predmet

## Článok 2 – Predmet zmluvy

2.1 Predmetom tejto zmluvy je dodanie tovaru a poskytnutie licencie k používaniu tohto tovaru (ďalej "softvér") na základe výsledku verejného obstarávania tovaru s názvom "Programové vybavenie na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov" - pre Dátové centrum pre výskum a vývoj (ďalej ako "Projekt") umiestnené v Žiline určené pre oprávnených používateľov služieb Dátového centra pre výskum a vývoj (DC VaV). Detailná špecifikácia softvéru je popísaná v prílohe 1.

Oprávnení používateľa služieb Dátového centra pre výskum a vývoj (DC VaV) v Žiline sú z organizačných zložiek výskumu a vývoja na vysokých školách, výskumných ústavoch a zo Slovenskej akadémie vied.

2.2 Komplexná dodávka predmetu zmluvy:

1. dodanie softvéru, prístupových kódov, súvisiacich služieb, poskytnutie serverovskej licencie a inštitucionálnych licencií k používaniu softvéru s názvom "Programové vybavenie na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov". Softvér bude prevádzkovaný na počítači IBM Power 570 pod operačným systémom AIX 6.1.
2. dokument obsahujúci detailnú funkčnú špecifikáciu softvéru "Programové vybavenie na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov" pre DC VaV
3. vykonanie prác a komplexná implementácia softvéru podľa harmonogramu postupu implementácie uvedeného v prílohe 2
4. dokumenty (výstupy procesu komplexnej implementácie softvéru) požadované v prílohe 2
5. bezplatné zaškolenie používateľov
6. udelenie nevýhradnej licencie Poskytovateľom v nižšie uvedenom rozsahu Nadobúdateľovi a participujúcim inštitúciám VaV na použitie softvéru, a to menovite:
  - i. poskytnutie serverovej multilicencie na desať (10) rokov a
  - ii. poskytnutie jedenásť (11) inštitucionálnych licencií s používateľskými prístupmi pre používateľov z organizačných zložiek Výskumu a vývoja na používanie v DC VaV s fyzickým umiestnením infraštruktúry v Žiline v rámci prevádzok CVTI SR pre DC VaV na 10 rokov
  - iii. Poskytnutie upgradov na dodaný softvér po dobu 5 rokov
  - iv. Poskytnutie technickej podpory na dodaný softvér po dobu 5 rokov za podmienok podľa prílohy č.3
7. záväzok Nadobúdateľa, že nebude používať softvér na iný účel, ako bolo stanovené v rámci verejného obstarávania resp. ako je stanovené v tejto Zmluve.
8. záväzok Poskytovateľa dodať predmet zmluvy do ostrej prevádzky do 4. mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.

## Článok 3 – Majetkové práva a poskytnutie licencií k používaniu

3.1 Poskytovateľ prehlasuje, že má vysporiadané všetky majetkové autorské práva, že má právo uzatvoriť túto Zmluvu a vykonávať majetkové práva autorov v rozsahu vymedzenom v tejto Zmluve a je oprávnený poskytnúť licenciu podľa článkov 2 a 3 tejto Zmluvy. V prípade, že sa toto prehlásenie ukáže v budúcnosti nepravdivým, nadobúdateľ má právo na náhradu škody, ktorá by mu takýmto nepravdivým vyhlásením bola spôsobená od Poskytovateľa, ktorého vyhlásenie sa ukázalo byť

nepravdivé.

3.2 Poskytovateľ udeľuje Nadobúdateľovi nevýhradnú licenciu podľa čl. 2.2 na použitie softvéru umožňujúce vzdialený prístup k softvéru pre oprávnených používateľov (počty modulov a používateľských prístupov pre vysoké školy, výskumné ústavy a SAV sú uvedené v prílohe 4).

3.3 Poskytovateľ touto Zmluvou udeľuje Nadobúdateľovi súhlas na použitie softvéru všetkými teraz známymi spôsobmi a to najmä spôsobmi:

a. poskytnúť používateľské prístupy používateľom z organizačných zložiek Výskumu a vývoja na vysokých školách, výskumných ústavoch a Slovenskej akadémii vied v Slovenskej republike.

b. prezentáciou softvéru pre účely propagácie možností využívania softvéru v rámci Projektu a v rámci trvalej udržateľnosti aktivít Projektu,

c. nadobúdateľ môže vyhotoviť rozmnoženinu softvéru na nahradenie oprávnene nadobudnutej rozmnoženiny softvéru (záložná rozmnoženina) pre účely využívania v rámci Projektu a v rámci trvalej udržateľnosti aktivít Projektu,

d. Nadobúdateľ môže vykonať úpravy alebo preklad, ak je takáto úprava alebo preklad nevyhnutný na prepojenie softvéru s počítačom na účel a v rozsahu poskytnutej licencie, vrátane opráv chýb v softvéri pre účely využívania v rámci Projektu a v rámci trvalej udržateľnosti aktivít Projektu.

Súhlas na použitie softvéru udelený Poskytovateľom sa nevzťahuje na nasledovné spôsoby používania softvéru, medzi ktoré patria, ak nie je v zmluve uvedené inak: inštalácia alebo použitie mimo územia Slovenskej republiky; používanie v prospech tretej strany (odlišné od oprávneného Užívateľa), a to za protiplnenie; používanie pre poskytovanie aplikačných alebo dátových služieb, outsourcing, zdieľanie času, správu dátových alebo informačných technológií, alebo iné podobné služby; používanie na spracovanie dát tretej strany (odlišné od oprávneného Užívateľa); umožnenie inej strane (odlišné od oprávneného Užívateľa) použitie, editovanie zmien alebo iného prístupu k softvéru alebo vykonávania programovania v ľubovoľnej forme so softvérom.

3.4 Nadobúdateľ má právo poskytovať licencie a používateľské prístupy k softvéru jednotlivým organizačným zložkám Výskumu a vývoja podľa svojho uváženia a potrieb. O zmenách v rozdelení licencií a používateľských prístupov (príloha 4) má povinnosť do 30 pracovných dní písomne (e-mailom) informovať Poskytovateľa.

3.5 Nadobúdateľ sa zaväzuje, že sám nebude používať softvér na iný účel ako bolo stanovené v rámci verejného obstarávania resp. ako je stanovené v tejto Zmluve. Poskytovateľ udeľuje Nadobúdateľovi licenciu na použitie diela v rozsahu vymedzenom v tejto zmluve pričom náklady na poskytnutie tejto licencie sú započítané v cene (článok 7).

3.6 Rozsah náhrady škody, ktorú bude Poskytovateľ povinný prípadne uhradiť z titulu zodpovednosti za škodu vzťahujúcu sa k záležitostiam pokrytým touto Zmluvou alebo používaním softvéru, bude obmedzený na dvojnásobok ceny podľa čl. 7 bod 7.1. tejto Zmluvy. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na zodpovednosť vyplývajúcu z úmyselného porušenia povinnosti, hrubej nedbalosti, trestného činu, porušenia práv duševného vlastníctva tretej strany alebo škody na zdraví.

#### **Článok 4 – Odstúpenie od zmluvy**

4.1 Poskytovateľ môže od Zmluvy odstúpiť ak Nadobúdateľ neuhradí cenu podľa článku 7 tejto Zmluvy a to ani po uplynutí dodatočne stanovenej primeranej lehoty na úhradu ceny podľa článku 7 tejto Zmluvy. Poskytovateľ v prípade meškania vyzve Nadobúdateľa na splnenie si tejto povinnosti a v prípade nesplnenia v dodatočne stanovenej lehote môže od Zmluvy odstúpiť. V takomto prípade zaniká licencia na softvér.

4.2 K zániku Zmluvy môže dôjsť písomnou dohodou alebo odstúpením od zmluvy z dôvodov uvedených v článku 4 tejto Zmluvy.

4.3 Odstúpenie od tejto Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou musí byť druhej strane písomne doručené s lehotou sedem pracovných dní od dňa doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy na písomné vyjadrenie sa k tomuto odstúpeniu od zmluvy. V prípade ak sa druhá strana nevyjadrí k písomnému odstúpeniu od zmluvy v tejto lehote je písomné odstúpenie od tejto Zmluvy účinné prvým nasledujúcim dňom po uplynutí tejto lehoty.

4.3 Nadobúdateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť bez nároku na finančnú kompenzáciu akýchkoľvek vzniknutých výdavkov zhotoviteľa ak:

- v prípade, že softvér má neodstrániteľnú chybu, nie je spôsobilý slúžiť svojmu účelu, nezodpovedá špecifikácii uvedenej v prílohe 1 aj po tom, ako boli chyby softvéru odstraňované v súčinnosti oboch zmluvných strán
- v prípade, že softvér nemá všetky požadované povinné náležitosti uvedené v Súťažných podkladoch (B1 Opis predmetu zákazky), ak bude Poskytovateľ bez udania dôvodu a bez ospravedlnenia v omeškaní viac ako 30 pracovných dní s odovzdaním softvéru.

## **Článok 5 – Doba poskytnutia licencie**

5.1 Poskytovateľ udeľuje nadobúdateľovi licenciu na používanie softvéru na dobu 10 rokov so zabezpečením upgradu s technickou podporou špecifikovanou v Prílohe č.3 na dobu 5 rokov. Právo používať softvér vzniká nadobúdateľovi odo dňa podpísania Protokolu o odovzdaní do ostrej prevádzky, ktorým sa skonštatuje, že „Softvér je plne funkčný a bez závad“ (v zmysle prílohy č. 1), nakoľko tento deň sa považuje za určujúci deň vo vzťahu k dodaniu celkového predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy.

## **Článok 6 – Spôsob plnenia zmluvy**

6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje :

- dodať predmet zmluvy do 4 mesiacov od účinnosti zmluvy
- dodať Nadobúdateľovi dokumentáciu k štandardným funkcionalitám softvéru najneskôr do 14 pracovných dní od účinnosti tejto zmluvy.

6.2 Poskytovateľ softvér nainštaluje a vykoná príslušné nastavenia, odovzdá prístupové kódy k softvéru, nainštalovaný a funkčný softvér - podpísaný bude Protokol o odovzdaní softvéru do pilotnej prevádzky.

6.3 Po uplynutí pilotnej prevádzky odovzdá nainštalovaný a funkčný softvér - podpísaný bude

Protokol o odovzdaní softvéru do ostrej prevádzky. V protokole sa uvedie aj zoznam odovzdaných hmotných nosičov, na ktorých je zaznamenaný softvér a zoznam odovzdanej dokumentácie.

6.4 Odovzdanie prístupových kódov k administračnej časti softvéru je súčasťou protokolárneho odovzdávania a preberania softvéru - Protokolu o odovzdaní softvéru do pilotnej prevádzky.

6.5 V prípade, ak Poskytovateľ nedodá v lehotách stanovených na základe tejto Zmluvy ktorékoľvek z plnení týkajúce sa odovzdania dokumentácie, prístupových kódov, podľa článku 2.2 tejto Zmluvy, považuje sa to za závažné porušenie tejto Zmluvy.

6.6 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet Zmluvy najmä prostredníctvom špecialistov uvedených v Prílohe č. 5 zmluvy. V prípade zmeny špecialistu počas platnosti zmluvy, musí byť táto zmena písomne odsúhlasená nadobúdateľom. (pozn. špecialisti, ktorými Poskytovateľ preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní podľa časti A2 súťažných podkladov).

6.7 Obidve zmluvné strany týmto prehlasujú, že všetky neverejné informácie, ktoré od seba navzájom získajú budú použité výhradne pre potreby plnenia tejto zmluvy a považujú sa za dôverné v zmysle § 17

Obchodného zákonníka. Obidve zmluvné strany sú povinné dodržiavať pred treťou stranou všetky utajenia a mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré nadobudli v súvislosti s predmetom plnenia tejto zmluvy v priebehu platnosti tejto zmluvy ako aj po skončení jej platnosti. Tieto informácie nebudú poskytnuté v žiadnej forme tretím stranám, pokiaľ nedôjde k písomnej dohode, ktorá by zaobchádzanie s týmito informáciami upravila iným spôsobom.

6.8 Zmluvné strany sa zaväzujú považovať za dôverné v zmysle § 17 Obchodného zákonníka tiež všetky neverejné informácie získané ústnym podaním a zachovávať mlčanlivosť o týchto informáciách aj po ukončení zmluvného vzťahu.

## **Článok 7 – Cena a platby**

7.1 Poskytovateľ poskytne komplexnú dodávku softvéru podľa článku 2.2 tejto zmluvy Nadobúdateľovi za vopred dohodnutú cenu. Kúpna cena za dodanie predmetu tejto Zmluvy podľa článku je výsledkom elektronickej aukcie verejnej súťaže ...v zmysle § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena pevná. Cena platí pri dodržaní kvalitatívnych a dodacích podmienok, stanovených vo verejnom obstarávaní, v ponuke Poskytovateľa a podľa tejto Zmluvy.

Cena za dodanie predmetu zmluvy je stanovená na 415 833,33 bez DPH / 499 000 EUR s DPH, slovom štyristopätnásťtisícosemstotridsaťtri EUR 33 centov bez DPH / štyristodeväťdesiatdeväťtisíc EUR s DPH.

7.2 Čiastkové platby a zálohové platby nie sú v zmysle tejto zmluvy prípustné.

7.3 Poskytovateľ a nadobúdateľ sa dohodli, že celková kúpna cena podľa článku 7 odsek 1 v EUR s DPH je konečná.

7.4 Poskytovateľ si do ceny započítal všetky náklady spojené s dodaním predmetu tejto Zmluvy.

7.5 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru iba na základe Preberacieho protokolu o odovzdaní do ostrej prevádzky, najskôr v deň podpísania tohto Protokolu.

7.6 Platba za predmet dodania podľa tejto Zmluvy bude uskutočnená na základe vyúčtovania

Poskytovateľa formou faktúry za predmet plnenia tejto Zmluvy. Faktúra bude daňovým dokladom. Faktúra bude obsahovať minimálne:

- a. obchodné meno a sídlo, IČO, DIČ/DRČ Poskytovateľa
- b. meno, sídlo, IČO, DIČ/DRČ Nadobúdateľa
- c. číslo tejto Zmluvy
- d. číslo faktúry
- e. deň vystavenia faktúry a deň splatnosti faktúry
- f. označenie finančného ústavu a čísla účtu Poskytovateľa, na ktorý sa má platiť
- g. názov a množstvo tovaru: „Programové vybavenie na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov“
- h. fakturovanú cenu v EUR bez DPH, sadzbu dane v %, výšku DPH v EUR
- i. fakturovanú cenu celkom v EUR vrátane DPH
- j. podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa

7.7 Prílohou k faktúre je protokol o odovzdaní do ostrej prevádzky podpísaný obidvoma zmluvnými stranami s uvedením termínov, v ktorých prebehlo dodanie predmetu zmluvy.

7.8 Poskytovateľ a nadobúdateľ sa dohodli, že faktúra bude mať splatnosť 60 dní.

7.9 V prípade, že faktúra a jej prílohy nebudú obsahovať náležitosti uvedené v tejto Zmluve, je Nadobúdateľ oprávnený ju zamietnuť a vrátiť Poskytovateľovi na doplnenie/opravu. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota začne plynúť od začiatku doručením opravenej faktúry Nadobúdateľovi. Rozhodnutie o tom, či bude na základe tejto skutočnosti vystavená / doplnená/opravená faktúra s novou lehotou splatnosti a doplnenými/opravenými údajmi alebo bude vystavená nová faktúra s novým číslom faktúry je na Poskytovateľovi, pričom pri vystavení novej faktúry s novým číslom je povinný zaslať Nadobúdateľovi dobropis na pôvodnú faktúru spolu so zaslaním novej faktúry s novým číslom.

## **Článok 8 – Záruky a záručná doba**

8.1 Poskytovateľ poskytuje záruku, že dodaný softvér má ku dňu podpisu protokolu o odovzdaní a prevzatí hmotného nosiča dát funkčné vlastnosti opísané v dokumentácii k softvéru. Záručná doba na funkčnosť počítačového programu je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa podpisu Protokolu o odovzdaní do ostrej prevádzky podľa bodu 6.3. tejto Zmluvy oboma stranami.

8.2 Záručná doba neplynie po dobu, počas ktorej zákazník nemôže používať predmet zmluvy pre chyby, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, pričom sa záruka o túto dobu predlžuje po ukončení obdobia záruky dohodnutej v tejto zmluve.

8.3 V prípade oprávnených požiadaviek Nadobúdateľa na opravu problémov neprináleží Poskytovateľovi žiadna odmena za vykonaný servis.

8.4 Zmluvné strany sa budú riadiť ustanoveniami § 433 a nasl. § 436 a nasledujúcimi Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za chyby.

## Článok 9 – Technická podpora

9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať podporu dodaného systému v rozsahu licencií špecifikovaných v prílohe 4 a podmienok špecifikovaných v prílohe 3 po dobu piatich rokov od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Podporou sa rozumie:

- a) dodávky nových verzií (priebežne downloadom zo servera alebo na médiách (napr.DVD)). Na používanie nových verzií sa vzťahujú licenčné podmienky stanovené pri dodaní základných verzií
- b) technická podpora poskytovaná telefonicky, e-mailom alebo prístupom na webové stránky
- c) správa licencií cez webové rozhranie.

9.2 V rámci poskytovania technickej podpory sa Poskytovateľ zaväzuje k poskytnutiu konzultácií ohľadom inštalácie a používania programu a jeho interakcie s hardvérom, operačným prostredím a inými softvérovými produktmi nepretržitým prístupom na webové stránky Poskytovateľa, telefonicky a e-mailom v pracovné dni – kontaktná osoba Marián Kulich, tel. 0800 611 727, e-mail: support@svk.sas.com. Riešenie problému bude zahájené najneskôr nasledujúci pracovný deň po nahlásení. Rozsah či počet konzultácií nie je obmedzený.

9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť odstránenie zisteného nedostatku softvéru, ktorý bráni riadnemu užívaniu softvéru v primeranom čase v závislosti od rozsahu a závažnosti vady, najneskôr však do 30 pracovných dní. Nadobúdateľ súhlasí s odstránením zisteného nedostatku softvéru do 30 dní použitím provizórneho riešenia, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje k úplnému odstráneniu nedostatku softvéru najneskôr do dodávky nasledujúcej verzie softvéru.

## Článok 10 – Kontrola

10.1 Vzhľadom na skutočnosť, že predmet zákazky bude financovaný z prostriedkov štrukturálnych fondov EÚ, Poskytovateľ je povinný strpieť výkon kontroly a poskytnúť súčinnosť pri výkone kontroly orgánu oprávnenému vykonávať kontrolu podľa zákona č. 528/2008 o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskej únie v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 528/2008“) a podľa článku 59 a nasl. nariadenia Rady (ES) 1083/2006, resp. subjektom a osobám povereným oprávnenými orgánmi podľa zákona č. 528/2008 a podľa článku 59 a nasl. nariadenia Rady (ES) 1083/2006 na výkon kontroly. Za strpenie výkonu kontroly a poskytnutie súčinnosti pri výkone kontroly neprináleží Poskytovateľovi žiadna odmena, náhrada ani iné plnenie. Poskytovateľ je povinný predovšetkým oznámiť nákladovú štruktúru plnenia zákazky na základe požiadavky Nadobúdateľa alebo oprávneného orgánu alebo nimi poverených subjektov a osôb, dodať podpornú dokumentáciu účtovného a iného charakteru za účelom doloženia požadovaných podkladov pre výkon kontroly podľa tohto odseku Zmluvy.

10.2 Nesplnenie povinností Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy, t.j. nestrpenie kontroly, neposkytnutie súčinnosti a nedodanie požadovaných podkladov zo strany Poskytovateľa v zmysle tohto Článku sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný nahradiť Nadobúdateľovi škodu vzniknutú porušením povinností Poskytovateľa stanovených v tomto odseku Zmluvy. Povinnosti v zmysle tohto odseku Zmluvy má Poskytovateľ po dobu upravenú všeobecne záväznými pravidlami pre implementáciu projektov zo štrukturálnych fondov EÚ v programovom období 2007-2013 (minimálne do 31. augusta 2020).

## Článok 11 – Závěrečné ustanovenia

11.1 Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy.

11.2 Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje uvedené v záhlaví tejto zmluvy sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa bez meškania oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov. Sú si vedomé, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej zmluvnej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.

11.3 Obsah tejto zmluvy je možné meniť alebo dopĺňať len formou očíslovaných písomných dodatkov, podpísaných zástupcami oboch zmluvných strán po dohode oboch strán.

11.4 V prípade akýchkoľvek sporov vzniknutých z tejto zmluvy je rozhodným právom právny poriadok Slovenskej republiky a o prípadných sporoch rozhodne vecne a miestne príslušný súd v SR.

11.5 Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch. Dva originály obdrží každá zo zmluvných strán.

11.6 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky, k čomu dávajú zmluvné strany súhlas.

11.7 Táto zmluva podlieha podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky, resp. v Obchodnom vestníku. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Nadobúdateľa na zverejnenie tejto zmluvy ako aj jednotlivých faktúr vyplývajúcich z tejto zmluvy a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy vrátane prílohy v plnom rozsahu.

11.8 Zmluvné strany si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a prehlasujú, že ich prejavy vôle sú slobodné, vážne, zrozumiteľné a určité, čo svojimi podpismi potvrdzujú.

### Za Poskytovateľa:

.....  
Prof. RNDr. Ján Turňa CSc.  
Generálny riaditeľ

CVTI SR

Dátum

### Za Nadobúdateľa:

.....  
Ing. Miloš Dvořák  
konateľ

.....  
Mgr. Lukáš Zrzavý  
konateľ

Dátum



## **Príloha 1: Špecifikácia softvéru "Programové vybavenie na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov"**

**1. Názov predmetu zákazky:** Dodávka programového vybavenia na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov

**2. Predmetom zákazky je:**

**2.1 Softvér na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov, včítane licencií a inštalčných médií so všetkými softvérovými komponentmi.**

**2.2 Vypracovaný dokument „Detailná funkčná špecifikácia Softvéru na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát pre DC VaV“**

Požiadavky na obsah výstupného dokumentu sú nasledovné:

- Základné charakteristiky SW riešenia
- Architektúra riešenia
- Prototyp používateľského rozhrania
- Dátový model
- Model zavedenia
- Detailný popis funkcionality SW modulov
- Požiadavky na súčinnosť verejného obstarávateľa
- Bezpečnosť a zálohovanie
- Zoznam rizík a plán eliminácie rizík
- Plán spracovania používateľských požiadaviek
- Plán testov
- Plán zabezpečenia kvality
- Návrh jednotlivých krokov a procesov postupu implementácie
- Harmonogram implementácie

### **2.3 Komplexná implementácia systému**

Komplexná implementácia je priebežný, etapizovaný proces, ktorý začína podpisom zmluvy a končí odovzdaním do produkčnej prevádzky. Komplexná implementácia systému pozostáva z

1. analýzy požiadaviek na implementáciu
2. detailnej funkčnej špecifikácie
3. pripomienkovania detailnej funkčnej špecifikácie
4. zapracovania pripomienok do detailnej funkčnej špecifikácie
5. schválenia detailnej funkčnej špecifikácie
6. úplnej konfigurácie SW komponentov
7. inštalácie SW komponentov
8. importu obsahu, ktorého rozsah vyplynie z analýzy
9. testovania a odstránenia chýb pred ostrou prevádzkou,
10. pilotného spustenia do prevádzky
11. zaškolenia používateľov a správcov
12. projektového riadenia

## 2.4 Projektová dokumentácia

V jednotlivých etapách implementácie (etapy sú popísané v harmonograme príloha č.5) sa ako povinné vyžadujú nasledovné výstupy:

- Dokument „Detailná funkčná špecifikácia Softvéru na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát pre DC VaV“
- Školiace materiály
- Protokol o odovzdaní a prevzatí do pilotnej prevádzky
- Protokol o odovzdaní do produkčnej prevádzky
- Používateľská dokumentácia
- Dokumentácia správcu

## 3. Minimálne požiadavky na funkcionality dodaného softvéru

**Pripojenie na zdrojové dáta** – systém musí byť schopný pripojenia na akýkoľvek zdroj dát, a to hlavne:

- Databázové zdroje: AS400, ODBC, IBM DB2/UDB, Informix, Microsoft Access, Microsoft Excel, Microsoft SQL Server, MySQL, Netezza, DATAlegro, HP NeoView, OLE/DB, Oracle, Sybase, Sybase ASIQ, Teradata atď
- Mainframe (OS/390 a z/OS): ADABAS, CA-Datcom, CA-IDMS, COBOL, IBM DB2, IMS-DL/I, ISAM, Oracle, SYSTEM 2000, Teradata, VSAM (KSDS a ESDS) a iné formáty
- Textové súbory: CSV, XLS, Access, WKS, text/flat files, XML, COBOL Copybooks, FTP a URL zdroje
- Podpora pre Message-Oriented Middleware, vrátane WebSphere MQ, MSMQ, Tibco Rendezvous a JBoss
- Podpora pre neštruktúrované a semi-štruktúrované dáta
- Podpora statických a streamovaných dát pre posielanie a prijímanie webových služieb

### Kontrola dátovej kvality

- Zakomponovanie procesov kontroly dátovej kvality do dávkových, near-time a real-time procesov.
- Pravidlá je možné volať prostredníctvom MQ, webových služieb a custom exitov
- Čistenie dát s podporou slovenských lokálií (mená, adresy, rodné čísla atď)
- Systém riadený metadátami
- Profilácia dát, monitorovanie aktivít na dátach a ich kontrola oproti pravidlám

### Extrakcia, transformácie a nahrávanie dát

- Vizuálne prostredie pre tvorbu ETL a ELT procesov s preddefinovanými transformáciami
- Systém riadený metadátami, schopnosť impact analýzy
- Automatizovateľné riešenie
- Performance reporting
- Dátová federácia

### Možnosť vývoja vlastných aplikácií

- Integrované vývojové prostredie na vývoj aplikácií, využívajúcich štandardné funkčnosti

### Vizualizácia dát

- Interaktívne prostredie na analýzu dát vrátane pokročilých analytických metód
- Interaktívne dolovanie dát (decision trees, bootstrap forests, boosted trees)
- Interakcia s jazykom R
- Interaktívne geografické mapy
- Experimentálny dizajn
  - Cochran Armitage Trend Test
  - Podpora neurónových sietí

- Clustering
- Podpora dátových súborov v rádoch desiatok miliónov záznamov

### Štatistické, analytické a data mining funkcionality

- Lineárna a logistická regresia
- Analýza kategorických dát
- Bayesiánske modely
- Mnohorozmerná analýza
- Survival analýza
- Psychometrická analýza
- Analýza klastrov
- Neparametrická analýza
- Funkcie na spracovanie matíc
- Interaktívna práca s maticami
- Market basket analysis.
- LARS (Least Angle Regression)
- Rozhodovacie stromy
- Gradient boosting.
- Neurónové siete
- Interaktívny skóring
- Časové rady a ekonometria
- Interaktívne používateľské rozhranie na skúmanie a forecastovanie časových radov
- Automatický výber modelu a optimalizácia parametrov
- Grafické zobrazenie diagnostických testov časových radov
- Potrebne metódy:
  - Trend extrapolation
  - Exponential smoothing
  - Winters metóda (aditívna a multiplikatívna)
  - ARIMA
  - Unobserved components models
  - Dynamic regression
  - Automatic outlier and event detection
  - Time series decomposition
  - Seasonal adjustment
- Vizuálne prostredie pre definíciu forecast modelov
- Automatický forecasting s určením miery automatizácie
- Užívateľsky definované hierarchie
- Hierarchická rekonziliácia a rozpad
- What-if analýza
- Kontrola kvality
- Riešenie kvalitatívnych problémov pomocou Paretových a Ishikawa diagramov
- Analýza procesných kapacít
  - Komparatívne histogramy, CDF grafy, grafy pravdepodobnosti, Q-Q grafy, P-P grafy
- Analýza spoľahlivosti
- Analýza priemerov
- Experimentálny dizajn
  - D-optimal a A-optimal dizajny
- Operačný výskum
  - Interaktívne budovanie modelov, modifikácia obmedzení a simulácia dopadov

- Matematická optimalizácia
- Analýza textu
  - Analýza a vizualizácia
  - Automatická klasifikácia a kategorizácia
  - Prediktívne modelovanie
  - Natural Language Processing
  - Singular value decomposition
  - Hierarchické klastrovanie
  - Samoorganizujúce mapy
  - Podpora slovenského a ďalších jazykov
- Správa datamining modelov
  - Analýza stability, lift, porovnávanie modelov

### **Prezentácia dát**

- Interaktívne webové prostredie na prístup k dátam
- Statické, ad-hoc a OLAP reporty, dashboardy
- Interaktívna analýza a výber dát v grafickom prostredí

### **Vizuálne prostredie na dolovanie dát**

- Podpora rôznych analytických prístupov prostredníctvom predpripravených modulov, hlavne Sampling, Data Partitioning, transformácie, Interactive Variable Binning, Rule Builder Node, Data Replacement, deskriptívna štatistika, Clustering, self-organizing Maps, Market Basket Analysis, Web Path Analysis, Dimension Reduction, Regression, Decision Trees, Neural Networks, Partial Least Squares, Rule Induction, Least Angle Regression (LAR), Least Absolute Shrinkage and Selection Operator (LASSO), Two - stage modeling , Memory based reasoning, hodnotenie výkonnosti modelu, Scoring

## **4. Ďalšie požiadavky**

### **Multiplatformná verzia**

- Podpora Windows klientské systémy (XP a vyššie); Windows Server 2003, 2008; AIX; HP Tru64; HP-UX Itanium; HP-UX PA-RISC; Linux 32-bit; Linux 64-bit (Red Hat Enterprise Linux 5 update 4 a Red Hat Enterprise Linux 6; SuSE Linux Enterprise Server 10 SP3 a 11); Linux Itanium; Solaris x64; Solaris SPARC; z/OS, Version 1 Release 10 a vyššie

### **Podpora grid architektúry**

### **Webový frontend**

- Podpora Internet Explorer 3.6 a vyššie, IE 7 a vyššie

### **Podpora viacjadrových procesorov**

### **Integrácia s Microsoft Office**

- Priamy prístup na funkcionality z prostredia MS Office 2003 a vyšší
- Export do formátov MS Office

### **Termín dodávky predmetu zákazky**

- Celková lehota dodania vrátane komplexnej implementácie: 4 mesiace

### **Prevádzkové prostredie**

System musí rešpektovať existujúce prostredie DC VaV v Žiline a prevádzkovanie na počítači IBM Power 570 pod operačným systémom AIX 6.1.

**Záručná doba** Minimálne 2 roky

### **Upgrade softvéru**

Bezplatný upgrade min. každoročne počas trvania zmluvy, t.j. od ukončenia implementácie. Pod pojmom upgrade sa rozumie výmena poskytnutej softvérovej verzie za vyššiu verziu.

### **Licencie**

Serverovská multilicencia a 11 inštitucionálnych licencií s používateľskými prístupmi na 10 rokov pre používateľov z organizačných zložiek Výskumu a vývoja na vysokých školách, výskumných ústavoch a Slovenskej akadémii vied v Slovenskej republike.

## **Pr í l o h a č. 2: Podmienky implementácie**

### ***Harmonogram implementácie***

#### **A) etapa analytická a**

##### **projektová (30 dní) Analýza**

##### **prostredia (20 dní)**

- Autentifikácia
- Používateľské profily
- Autorizácia
- Bezpečnosť
- Špecifiká prostredia
- Požiadavky na pripájanie používateľov

##### **Detailný návrh architektúry (10 dní)**

- Koncept používania softvéru v infraštruktúre CVTI
- Technická architektúra
- Plán inštalácie

##### **Výstupy:**

- Schválený dokument „Koncept používania softvéru v infraštruktúre CVTI SR“
- Schválený dokument „Technická architektúra“
- Schválená projektová dokumentácia

#### **B) etapa inštalačná a konfiguračná (52 dní)**

##### **Inštalácia SW (26 dní)**

- Inštalácia a konfigurácia aplikačných serverov
- Inštalácia Client Win VM Server
- Inštalácia základných modulov

##### **Konfigurácia (26 dní)**

- Konfigurácia serverovských komponentov
- Konfigurácia klientskych komponentov
- Konfigurácia vzájomnej integrácie Client/Server
- Konfigurácia komunikácie vzdialených používateľov
- Konfigurácia adresárovej štruktúry pre používateľov
- Konfigurácia autentifikácie voči LDAP
- Konfigurácia používateľských práv
- Konfigurácia synchronizácie používateľských skupín

##### **Výstup:**

- Konfiguračná programová dokumentácia (1x elektronická forma v PDF formáte, 1x tlačaná forma)

### **C) etapa testovania a**

#### **optimalizácie (39 dní) Testovanie**

##### **(27 dní)**

Test tvorby nových používateľov - životný cyklus používateľa  
Test používateľských práv  
Test aplikačnej funkcionality

##### **Dokumentácia (12 dní)**

Inštalačný protokol  
Prevádzková dokumentácia

##### **Výstupy:**

Záverečná správa z testovania s návrhom korekcií  
a optimalizácie Preberací protokol o odovzdaní a  
prevzatí do pilotnej prevádzky Školiace materiály  
Dopracovaná programová a používateľská dokumentácia  
Funkčný systém v pilotnej prevádzke v DC VaV

### **D ) etapa pilotnej**

#### **prevádzky (20 dní)**

##### **Školenia (13 dní)**

Školenie administrátorov  
Vyhodnotenie pilotnej prevádzky.

##### **Výstupy:**

Dokument/certifikát o zrealizovaných školeniach  
Záverečná správa/vyhodnotenie pilotnej prevádzky

### **E) etapa spustenia systému do ostrej prevádzky (20 dní)**

Školenie používateľov k prevádzke platformy  
v prostredí DC Spustenie systému do ostrej  
prevádzky.  
Vydanie návrhu Prevádzkového poriadku systému.

##### **Výstupy:**

Protokol o odovzdaní a prevzatí do ostrej prevádzky  
Prevádzkový poriadok systému  
Funkčný systém nainštalovaný v DC VaV

**Jednotlivé etapy sa môžu medzi sebou navzájom prekrývať, pričom podmienkou je dodržanie celkovej lehoty na dodanie predmetu zákazky 4 mesiace od nadobudnutia účinnosti zmluvy.**

## **Príloha č. 3: Podmienky vykonávania technickej podpory**

### **1. Technická podpora**

Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok a rozsahu stanovených v tejto prílohe poskytovať Objednávateľovi technickú podporu v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku „Programového vybavenia na spracovanie a hĺbkovú analýzu dát z rôznych zdrojov“ (ďalej " SYSTÉM SAS"). Technickou podporou sa pre účel tejto zmluvy rozumie zaistenie produktívnej prevádzky a údržby Programového vybavenia.

### **2. Pojmy a definície**

#### **System**

funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným softvérom SYSTÉM SAS v zmysle Zmluvy

#### **Porucha**

Pod pojmom porucha sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie služby častí infraštruktúry SYSTÉM SAS .

#### **Štandardná požiadavka na technickú podporu**

požiadavka, ktorá sa dá zabezpečiť rutinnými alebo dobre definovanými postupmi (zmena hesla, zavedenie nového užívateľa a pod.)

#### **Incident**

Porucha alebo požiadavka

#### **Zmenová požiadavka**

Pod zmenovou požiadavkou sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti častí infraštruktúry SYSTÉM SAS

#### **Reakčný čas podpory**

Reakčný čas podpory je definovaný ako doba trvania medzi časom nahlásenia poruchy, alebo požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení.

#### **Doba riešenia (Fix-Time)**

Je čas od spätného hlásenia na miesto zadania (koniec reakčného času) po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie.

#### **Helpdesk SYSTÉM SAS**

rieši poruchy a požiadavky týkajúce sa systémovej podpory infraštruktúry ISS zaregistrované na Hotline a posunuté priamo do systému poskytovateľa na registráciu a evidenciu problémov a otázok zadávanými klientmi emailom alebo telefónom. Pod riešením sa rozumie obnovenie služby v definovanom časovom rámci. Táto úroveň je zabezpečovaná



poskytovateľom v spolupráci s oprávnenými pracovníkmi objednávateľa.

### 3. Popis a charakteristika technickej podpory

#### Podporovaný systém

SYSTÉM SAS - funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným softvérom podľa Zmluvy a jej príloh. V základnom členení pozostáva z komponentov definovaných v Prílohe č.1.

#### Služby technickej podpory

Poskytovateľ je povinný vykonávať údržbu SYSTÉM SAS, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky SYSTÉM SAS, čo predstavuje hlavne:

- a) pravidelné vykonávanie administrácie všetkých SW komponentov SYSTÉM SAS
- b) pravidelné vykonávanie technických a výkonových optimalizácií všetkých SW komponentov SYSTÉM SAS
- c) monitoring prevádzky SYSTÉM SAS
- d) pravidelné vykonávanie preventívnych kontrol SYSTÉM SAS
- e) pravidelné vykonávanie zásahov technickej podpory pre predchádzanie problémov
- f) pravidelná diagnostika konfigurácie prostredia prostredníctvom diagnostických nástrojov
- g) pravidelné zálohovanie systémov SYSTÉM SAS
- h) preverovanie obnoviteľnosti SYSTÉM SAS,
- i) pravidelné konzistentné zálohovanie dát
- j) archivácia dát
- k) Kontrola logov (varovania, chyby atď)
- l) Kontrola zálohovania
- m) Kontrola archivácie logov a záloh
- n) Kontrola voľného diskového priestoru
- o) Čistenie diskového priestoru (expirované logy atď)
- p) Kontrola metadát (konzistencia, optimalizácia)
- q) Healthcheck autentifikácie a autorizácie
- r) Vyčistenie knižníc
- s) vyhodnocovanie prevádzky SYSTÉM SAS
- t) vykazovanie prácnosti v človekodňoch v rámci vykonávania údržby SYSTÉM SAS.

Poskytovateľ je oprávnený za účelom údržby SYSTÉM SAS využívať plánované a Objednávateľom odsúhlasené odstávky

SYSTÉM SAS. Pre plánovanie pravidelných odstávok SYSTÉM SAS sa stanovuje:

- a) vykonanie plánovanej odstávky sa realizuje len za účelom vykonania pravidelnej údržby SYSTÉM SAS alebo za účelom nasadenia zmien a vylepšenia SYSTÉM SAS. Tieto odstávky sa nezapočítavajú do hodnotenia dostupnosti SYSTÉM SAS.
- b) počet plánovaných odstávok nesmie byť viac ako 1x za kalendárny mesiac
- c) plán odstávok musí byť súčasťou dokumentu Prevádzkový manuál
- d) Objednávateľ je oprávnený zmeniť plán odstávok a zároveň je povinný o tejto zmene informovať

Poskytovateľa a to najneskôr 48 hodín pred začiatkom  
plánovanej odstávky.

Poskytovateľ je povinný vypracovať a predložiť Objednávateľovi dokument Prevádzkový manuál SYSTÉM SAS najneskôr do 10 pracovných dní od začiatku platnosti tejto Zmluvy s detailným popisom spôsobu vykonávania údržby SYSTÉM SAS. Prevádzkový manuál podlieha schváleniu

oprávnenej osoby Objednávateľa vo veciach zmluvných.

### Výkon technickej podpory

Poskytovateľ sa zaväzuje zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť poverení pracovníci Objednávateľa hlásiť Poskytovateľovi zistené incidenty v prevádzke SYSTÉM SAS . Len pre tieto účely sa Poskytovateľ zaväzuje prevádzkovať Helpdesk SYSTÉM SAS

- a) telefóna linka: 0800 611 727
- b) e-mailová adresa: [support@svk.sas.com](mailto:support@svk.sas.com)
- c) aplikáciu pre evidenciu incidentov: <http://support.sas.com/ctx/supportform/index.jsp>

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Hotline v rozsahu 8 hodín denne vo všetkých pracovných dňoch kalendárneho roku (režim 8x5).

Komunikačné kanály uvedené v 2.3.1 sú jediné prípustné pre hlásenie zistených porúch a požiadaviek v rámci technickej podpory SYSTÉM SAS .

Poskytovateľ je povinný zaistiť a aplikovať proces v súlade so Zmluvou, ktorý je jediným prípustným postupom pre hlásenie incidentov , ich spracovanie a vyriešenie. Pre tento účel sa stanovuje:

- a) incident - čiastočné alebo úplné znefunkčnenie služby častí infraštruktúry SYSTÉM SAS v porovnaní so stavom definovaným v Zmluve, resp. aktuálnou dokumentáciou SYSTÉM SAS
- b) kategória nahlásených incidentov
- c) termíny pre odstránenie nahlásených incidentov
- d) spôsob nahlásenia incidentov
- e) spôsob hodnotenia prijatých incidentov
- f) spôsob riešenia incidentov

Kategórie nahlásených incidentov sa stanovujú nasledovne:

- a) Kategória A – Kritický incident - znemožňuje prevádzku SYSTÉM SAS , alebo jeho častí popr. spôsobuje zásadné incidenty pre správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku SYSTÉM SAS alebo produkčný SYSTÉM SAS nefunguje a je neoperujúci, zároveň je týmto ovplyvnené významné množstvo používateľov.
- b) Kategória B – Podstatný incident - znemožňuje prevádzku častí SYSTÉM SAS , resp. je k dispozícii alternatívny proces pre zaistenie správnej spoľahlivej a bezpečnej prevádzky SYSTÉM SAS alebo nejaký komponent SYSTÉM SAS nefunguje, čo má výrazný vplyv pre zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky SYSTÉMu SAS.
- c) Kategória C – Nepodstatný incident - incidenty , ktoré nespádajú do kategórie A ani do kategórie B.

Technická podpora Poskytovateľa bude udeľovať vysokú prioritu prichádzajúcim hláseniam o incidentoch v prípade ak budú spĺňať aspoň jedno z nasledovných kritérií:

- a) poruchou je postihnutý veľký počet užívateľov
- b) významný negatívny dopad na prevádzkovanie a dodávanie služieb Objednávateľa
- c) významný negatívny dopad na zákazníkov/klientov Objednávateľa
- d) významný negatívny dopad na bezpečnosť, právny poriadok/predpisy, resp. dopad na dodržiavanie zmluvných podmienok Objednávateľa

Termíny pre odstránenie nahlásených incidentov sa stanovujú v súlade s intervalmi technickej podpory nasledovne:

- a) Kategória A – Kritický incident : Poskytovateľ je povinný zahájiť práce na riešení kritického incidentu najneskôr do 1 hodiny od nahlásenia incidentu . Poskytovateľ je povinný pokračovať v práci na odstránení incidentu do okamžiku vyriešenia alebo do poskytnutia provizórneho riešenia. Poskytovateľ je povinný odstrániť incident alebo pripraviť workaround (provizórne riešenie) najneskôr do 6 hodín od prijatia oznámenia incidentu . Použitie provizórneho riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému nezbavuje Poskytovateľa povinnosti incident odstrániť. Alternatívny termín pre odstránenie incidentu sa v prípade aplikácie provizórneho riešenia stanovuje dohodou oprávnených osôb vo veciach technických za obe zmluvné strany.
- b) Kategória B – Podstatný incident : Poskytovateľ je povinný zahájiť práce na riešení kritického incidentu najneskôr do 2 hodín od nahlásenia incidentu , Poskytovateľ je povinný pokračovať v práci na odstránení incidentu do okamžiku vyriešenia alebo do poskytnutia provizórneho riešenia. Poskytovateľ je povinný odstrániť incident alebo pripraviť workaround (provizórne riešenie) najneskôr do 48 hodín od doručenia oznámenia incidentu. Použitie provizórneho riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému, nezbavuje Poskytovateľa povinnosti incident odstrániť. Alternatívny termín pre odstránenie incidentov sa v prípade aplikácie provizórneho riešenia stanovuje dohodou oprávnených osôb vo veciach technických za obe zmluvné strany.
- c) Kategória C – Nepodstatný incident: Poskytovateľ je povinný odstrániť incident v rámci nasadenia nasledujúcej verzie SYSTÉM SAS , popr. v rámci pravidelnej plánovanej odstávky, pokiaľ nedôjde k inej dohode.

Spôsob nahlásenia incidentu sa stanovuje nasledovne:

Oprávnení pracovníci objednávateľa po zistení incidentu oznámia prostredníctvom stanovených komunikačných kanálov incident na Hotline SYSTÉM SAS . Nahlásenie incidentu musí obsahovať hlavne:

- a) popis incidentu
- b) popis akcií, ktoré incident vyvolali
- c) návrh kategórie incidentu
- d) čas ohlásenia incidentu

Poskytovateľ je povinný vykonať bezodkladne po prijatí hlásenia incidentu kontrolu jeho formálnej úplnosti; ďalej zaevidovať hlásenie do webovej aplikácie evidencie incidentov, (ak nebola táto použitá pre hlásenie incidentu) a postúpiť hlásenie k hodnoteniu incidentu.

Poskytovateľ je povinný posúdiť nahlásený incident, a to hlavne z hľadiska:

- a) dopadu na zabezpečenie procesov poskytovania služieb Objednávateľa svojim zákazníkom,
- b) technických príčin vzniku incidentu
- c) spôsobu odstránenia incidentu

Pokiaľ dôjde k rozporu v hodnotení či sa jedná o incident, popr. k rozporu v stanovení kategórie incidentu, sú oprávnené osoby vo veciach technických povinní sa pokúsiť nájsť zhodu. Do dosiahnutia zhody platí hodnotenie a kategória ohlásená Objednávateľom. Jednanie o zhode nemá odkladný účinok na stanovené termíny odstránenia incidentov. Ak nedôjde k zhode, je platné hodnotenie a stanovenie kategórie incidentu ohlásenej Objednávateľom.

Poskytovateľ je povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenie incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov.

Spôsob odstránenia incidentov sa stanovuje nasledovne:

Poskytovateľ je povinný odstrániť incident v čo najkratšom možnom termíne; zároveň je pre prípad možného

nedodržania stanovených termínov Poskytovateľ oprávnený navrhnúť Objednávateľovi alternatívne riešenie pre dobu potrebnú pre odstránenie incidentu. Objednávateľ je oprávnený toto riešenie odmietnuť.

Poskytovateľ je povinný v rámci odstránenia incidentu aktualizovať súvisiacu dokumentáciu a túto poskytnúť v pravidelných mesačných periódach Objednávateľovi.

Poskytovateľ je povinný evidovať všetky informácie súvisiace s odstraňovaním incidentov vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov. Zároveň je Poskytovateľ povinný vytvárať pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov a tieto poskytovať Objednávateľovi, vždy v 1. týždni nasledujúceho mesiaca. Pre mesačné reporty sú stanovené hlavne tieto údaje:

- a) jednoznačné identifikačné číslo,
- b) čas ohlásenia incidentu,
- c) popis incidentu,
- d) čas začiatku odstraňovania incidentu,
- e) čas konca odstraňovania incidentu,
- f) technické príčiny incidentu,
- g) spôsob odstránenia incidentu,
- h) meno pracovníka Poskytovateľa vykonávajúceho odstránenie incidentu.

Požiadavky na technickú podporu

Riešenie štandardných požiadaviek (zmena prístupových práv, zmena hesla a pod.) sa riadi postupmi definovaným

v Prevádzkovom manuály.

SYSTÉM SAS musí byť schopný bezvýpadkovej prevádzky s dostupnosťou najmenej 96%.

### **Interval technickej podpory**

Poskytovateľ je povinný dodávať služby podpory a údržby v hlavnej pracovnej dobe, t.j. v pracovné dni od 09:00 - 17:00 (8x5).

Výnimka z poskytovania podpory počas: Pravidelných odstavok systému

dni pracovného pokoja (sobota, nedeľa)

štátnych sviatkov v rámci Slovenskej republiky

Pravidelné okná údržby

Každá pravidelná údržba (update, upgrade, patch) bude sa môže vykonávať vo vopred naplánovaných časoch (oknách

údržby) a to zásadne mimo hlavného prac. času. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi včasné upozornenia o všetkých plánovaných časoch údržby systému.

## **4. Reporty o prevádzke systému**

Poskytovateľ je povinný predložiť pravidelné mesačné reporty vždy najneskôr k 10. dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci pre ktorý sa report vytvára. Zároveň je Poskytovateľ povinný k tomuto dátumu predložiť aktualizovanú dokumentáciu v prípade

významnej aktualizácie SYSTÉM SAS .

V záujme udržania a neustáleho zlepšovania kvality služieb, je Poskytovateľ povinný preukázať dosahovanie merateľných cieľov

- a) dodržiavať časy odozvy v súlade s prioritou priradenou k jednotlivým incidentom a požiadavkám v rámci poskytovania služby
- b) vypracovať štvrťročné správy o skutočnej úrovni poskytovaných služieb, vždy za predchádzajúce 3 kalendárne mesiace, zahrňujúce metriky pre ciele spoľahlivosti (uptime systému, dostupnosť systému, chybovosť/interval medzi chybami, integrita dát a dosiahnuté limity časovej odozvy na frontende), ktoré sú detailne definované v Pláne podpory a údržby
- c) implementovať procesy potrebné k dosiahnutiu a udržiavaniu dohodnutej úrovne poskytovaných služieb

## 5. Oprávnené osoby a eskalačný proces

Zmluvné strany menujú oprávnené osoby zodpovedné za komunikáciu týkajúcu sa používania a prevádzkovania systému a riadenie problémov.

Oprávnené osoby za stranu Objednávateľa:

Osoba 1: Mgr. Juraj Noge

Osoba2: Mgr. Július Kravjar

Osoba 3: Mgr. Dalibor Bošňák

Oprávnené osoby za stranu Poskytovateľa:

Osoba1: Marek Marcinka

Osoba2: Matej Sova

Osoba3: Marián Kulich

Eskalačný proces

PV prípade, že pride k nezhodám medzi zmluvnými stranami o postupe a kvalite riešenia incidentov a dodávaných služieb, platí nasledovná eskalačná matica:

Eskalačná úroveň	Poskytovateľ	Objednávateľ
Eskalačná úroveň 1	Riaditeľ realizačnej divízie	Oprávnená osoba
Eskalačná úroveň 2	Riaditeľ obchodnej divízie	Vedúci odboru RIS
Eskalačná úroveň 3	Konateľ spoločnosti	Riaditeľ CVTI

## 6. Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ je povinný na základe vzájomnej dohody a v rámci bezpečnostných štandardov Objednávateľa umožniť pracovníkom Poskytovateľa lokálny aj diaľkový prístup k dohodnutým

zariadeniam a prvkom SYSTÉM SAS prostredia za účelom plnenia podľa Zmluvy.

Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi prístup do svojich prevádzkových miestností po dobu potrebnú k splneniu záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť svojich pracovníkov nutnú pre činnosti Poskytovateľa súvisiacich s plnením Zmluvy.

Pracovníci sú povinní:

- a) - byť dostupní e-mailom, telefonicky, alebo osobne v prípade riešenia problému a/alebo iného incidentu alebo požiadavky v súvislosti s poskytovaním služby
- b) - komunikovať Poskytovateľovi špecifické požiadavky na dostupnosť služby
- c) - spolupracovať pri riešení požiadaviek

Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pracovníkov dodávateľov SW aplikácii tretích strán, nutnú pre činnostiach Poskytovateľa súvisiacich s plnením Zmluvy.

Objednávateľ je povinný zabezpečiť spoľahlivú prevádzku prostriedkov internetovej a e-mailovej komunikácie, firewall-  
y a prvky lokálnej počítačovej siete, ktoré priamo využíva SYSTÉM SAS .

Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek zmeny, ktoré plánuje realizovať v HW a SW prostredí SYSTÉM SAS a v prostrediach s týmto prostredím priamo súvisiacich a to aspoň 3 mesiace pred plánovaným zámerom.

	<b>Skratka</b>	<b>Názov inštitúcie</b>	<b>Sídlo</b>	<b>Počet licencií</b>
<b>1</b>	SAV	Slovenská akadémia vied	Štefánikova 49, Bratislava	50
<b>2</b>	STU	Slovenská technická univerzita v Bratislave	Vazovova 5, 812 43 Bratislava 1	50
<b>3</b>	TUKE	Technická univerzita v Košiciach	Letná 9, 042 00 Košice	50
<b>4</b>	UCM	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave	Nám. J. Herdu 2, 917 01 Trnava	50
<b>5</b>	UK	Univerzita Komenského v Bratislave	Šafárikovo námestie 6, 818 06 Bratislava 16	50
<b>6</b>	UKF	Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre	Trieda A. Hlinku 1, 949 74 Nitra	50
<b>7</b>	ŽU	Žilinská univerzita v Žiline	Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina	50
<b>8</b>	EU	Ekonomická univerzita v Bratislave	Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava	50
<b>9</b>	PEVŠ	Paneurópska vysoká škola	Tomášikova 20, 821 02 Bratislava	50
<b>10</b>	CVŽV	Centrum výskumu živočíšnej výroby	Hlohovecká 2, 951 41 Nitra-Lužianky	50
<b>11</b>	TUZV	Technická univerzita vo Zvolene	Záhonok 2102/4, 960 01 Zvolen-Môťová	50

**Príloha č.5 – Zoznam špecialistov, ktorými sa Poskytovateľ zaväzuje plniť predmet**

Zoznam špecialistov, ktorými sa Poskytovateľ zaväzuje plniť predmet:

- a) Marek Marcinka
- b) Peter Surový
- c) Matej Sova
- d) Marián Kulich