

ZMLUVA O PODPORE

uzavretá podľa §269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „zmluva“)

číslo u objednávateľa: ZML-3-5/2014-500

číslo u dodávateľa: Z 0005/2013 - D 0009/2014

Zmluvné strany:

1/ Názov: **Štatistický úrad Slovenskej republiky**

Sídlo: Miletičova 3, 82467 Bratislava 26

IČO: 166197

DIČ: 2020830218

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: IBAN SK4681800000007000072444

Štatutárny zástupca: PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc., predsedníčka úradu

(ďalej len „objednávateľ“)

a

2/ Obchodné meno: **EMM spol. s r.o.**

Sídlo: Sekurisova 16, 841 02 Bratislava

IČO: 17 316 260

DIČ: 2020316529

IČ DPH: SK 2020316529

Zapísaná: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 686/B

Bankové spojenie: ČSOB Bratislava

Číslo účtu: 0584749903/7500

Oprávnenie konať

v mene spoločnosti: Ing. Mária Schill – konateľ

(ďalej len "dodávateľ")

ČL. I.

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom zmluvy je poskytnutie servisnej podpory a štandardnej údržby dochádzkového a prístupového systému objednávateľa.
2. Špecifikácia predmetu zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

3. Dodávateľ bude poskytovať objednávateľovi služby za podmienok uvádzaných v tejto zmluve a objednávateľ bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú cenu podľa platobných podmienok uvedených v článkoch IV. a V. tejto zmluvy.

ČL. II.

ZABEZPEČENIE PLNENIA ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje plniť svoj záväzok poskytovať služby, ako aj ďalšie svoje záväzky s odbornou starostlivosťou.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom objednávateľa a tretím stranám, ktoré majú participovať na poskytovaní súčinnosti dodávateľovi.
3. Objednávateľ umožní zamestnancom dodávateľa zúčastnených na plnení predmetu tejto zmluvy prístup do objektov a priestorov dotknutých realizáciou zmluvy pre účely zabezpečenia plnenia predmetu zmluvy.
4. Objednávateľ vytvorí prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
5. Objednávateľ zabezpečí dostupnosť vlastného existujúceho sieťového prepojenia na internet a IT infraštruktúru objednávateľa pre potreby plnenia predmetu tejto zmluvy v dohodnutom rozsahu.

ČL. III.

TERMÍN A MIESTO PLNENIA

1. Dodávateľ bude poskytovať služby podľa prílohy č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“ a prílohy č.2 „Organizácia a riadenie podpory“, ktorá tvorí nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy v lehotách vyplývajúcich z príslušných ustanovení tejto zmluvy, jej príloh a vzájomných dohôd v súlade s touto zmluvou. Zmenové služby poskytne dodávateľ v lehotách uvedených v záväzne potvrdených akceptovaných požiadavkách objednávateľa podľa bodu 3 „Spôsob riešenia zmenových požiadaviek“ prílohy č.2 tejto zmluvy.

v tejto
cenu

2. Obe strany vyhlasujú, že sú si vedomé, že riadne a včasné poskytovanie služieb dodávateľom podľa tejto zmluvy, je závislé a podmienené súčinnosťou objednávateľa a riadnym a včasným plnením tretích strán, ktoré pre objednávateľa zabezpečujú alebo zabezpečovali plnenie, ktoré sa týka služieb podľa tejto zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť dodávateľa postupovať s odbornou starostlivosťou a záväzok garantovať funkcionality dochádzkového a prístupového systému.
3. Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú a to na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy .
4. Miestom poskytovania plnenia je:

Štatistický úrad Slovenskej republiky

Miletičova 3, 824 67 Bratislava

a jeho pracoviská podľa prílohy č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“

ČL. IV.

CENA

1. Cena za vykonanie predmetu zmluvy je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Cena za poskytnuté služby „Štandardná údržba Dochádzkového systému (DS) “ podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy je 7 320,00 EUR bez DPH a 8 784,00 EUR s DPH za celé obdobie trvania zmluvy a bude sa uhrádzať ako paušál štvrťročne v alikvotnej čiastke t.j. 610,00- EUR bez DPH počas celej doby trvania tejto zmluvy. Na účely tejto zmluvy sa pod pojmom „štvrťrok“ rozumejú 3 po sebe idúce mesiace odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Ďalšie služby Štandardnej údržby Dochádzkového systému (DS), ktoré dodávateľ v rámci „SLA - Opravy chýb“ nezabezpečuje, budú realizované na základe objednávky a spoplatnené na základe skutočne vykonaných prác ako počet človekohodín prenášaný jednotkovou cenou, pričom jednotková cena podľa závažnosti/typu chyby je za človekohodiny stanovená takto: .

	Závažnosť/Typ chyby		
Expertná úroveň	K – Kritická chyba	B – Bežná chyba	N – Nevýznamná chyba
Projektový manažér	75,00/hod	65,00/hod	65,00/hod
Analytik	75,00/hod	65,00/hod	65,00/hod
Programátor	75,00/hod	65,00/hod	55,00/hod
Servisný technik	44,80/hod	38,50/hod	32,20/hod
Školenie	45,00/hod	45,00/hod	45,00/hod
Dopravné náklady	0,55/km	0,55/km	0,55/km

Ceny sú uvádzané v EUR bez DPH

3. Cena za poskytnuté služby „Garancia realizácie zmien a poskytnutie podporných služieb“ podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy sa stanoví postupom uvedeným v bode 3 „Spôsob riešenia zmenových požiadaviek“ prílohy č.2 tejto zmluvy na základe skutočne vykonaných prác ako počet človekohodín prenasobený jednotkovou cenou, pričom jednotková cena podľa závažnosti/typu realizácie zmien a poskytnutia podporných služieb je za človekohodiny stanovená takto:

	Závažnosť/realizácie zmien a poskytnutia podporných služieb		
Expertná úroveň	K – Kritická	B – Bežná	N – Nevýznamná
Projektový manažér	75,00/hod	65,00/hod	65,00/hod
Analytik	75,00/hod	65,00/hod	65,00/hod
Programátor	75,00/hod	65,00/hod	55,00/hod
Servisný technik	44,80/hod	38,50/hod	32,20/hod
Školenie	45,00/hod	45,00/hod	45,00/hod
Dopravné náklady	0,55/km	0,55/km	0,55/km

Ceny sú uvádzané v EUR bez DPH

ČL. V.

PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Paušálny štvrťročný poplatok podľa článku IV. bodu 2. tejto zmluvy bude dodávateľ fakturovať objednávateľovi štvrťročne k 10. pracovnému dňu 1. mesiaca príslušného štvrťroka nasledujúceho po štvrťroku, za ktorý dodávateľ predmetné služby objednávateľovi poskytoval. Cenu za ďalšie služby Štandardnej údržby Dochádzkového systému (DS), ktoré dodávateľ v rámci „SLA - Opravy chýb“ nezabezpečuje, je dodávateľ oprávnený podľa článku IV. bodu 2. tejto zmluvy fakturovať objednávateľovi vždy až po ich vykonaní na základe podpísaného písomného dokladu o ich prevzatí manažérom pre SLA objednávateľa.

2. Cenu podľa čl. IV bod 3 tejto zmluvy je dodávateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi vždy až po podpísaní príslušného akceptačného protokolu podľa bodu 3 „Spôsob riešenia zmenových požiadaviek“ prílohy č.2 tejto zmluvy.

3. Faktúry musia obsahovať náležitosti v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a zákona č.222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, minimálne tieto náležitosti:

- a) obchodné meno, sídlo a adresu objednávateľa
- b) obchodné meno, sídlo a adresu dodávateľa
- c) číslo faktúry
- d) označenie zmluvy
- e) deň odoslania faktúry
- f) dátum splatnosti
- g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť
- h) predmet plnenia
- i) cena bez DPH
- j) DPH
- k) cena celkom
- l) podpis oprávnenej osoby dodávateľa a odtlačok pečiatky.

V opačnom prípade budú dodávateľovi bezodkladne po zistení nedostatkov vrátené na prepracovanie.

4. Na novo vystavenú faktúru sa bude vzťahovať nový termín splatnosti odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

5. Faktúra sa považuje za uhradenú odpísaním predmetnej fakturovanej čiastky z účtu objednávateľa v prospech dodávateľa.

6. Splatosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.

ČL. VI.

RIADENIE PRÁV A POVINNOSTÍ ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Predmet zmluvy bude dodaný v zmysle príloh č.1 a č.2 s tým, že v prílohe č. 2 je upravená organizácia a riadenie podpory.

Zmluvné strany sa zaväzujú určiť zodpovedné osoby v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy do 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a písomne informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

ČL. VII.

ZÁRUKA

1. Dodávateľ zaručuje, že každá časť plnenia predmetu zmluvy, ktorú poskytnutá s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti na príslušnej technike a bude zodpovedať dohodnutému popisu v zmysle prílohy č.1 a 2 tejto zmluvy.
2. Záruka sa vzťahuje na prípady, keď sa preukáže, že vady na predmete zmluvy v rámci zmenových služieb boli spôsobené na strane dodávateľa.
3. Dodávateľ zodpovedá za vady poskytnutého plnenia zmenových služieb, ktoré sa prejavujú po splnení predmetu zmluvy nespôsobené zo strany objednávateľa v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
4. Dodávateľ poskytne na úpravy, ktoré vzniknú v rámci zmenových služieb záruku v rozsahu 12 mesiacov odo dňa akceptácie príslušného plnenia v rámci zmenových služieb s objednávatelom.

ČL. VIII.

SANKCIE A MOŽNOSŤ ODSŤÚPENIA OD ZMLUVY

1. Ak je dodávateľ v omeškaní s plnením v rámci zmenových služieb, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny bez DPH za nedokončenú ucelenú časť plnenia určenej pre dané zmenové služby za každý deň omeškania až do doby skutočného poskytnutia predmetného plnenia. Objednávateľ má právo požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty až do hodnoty nedokončenej ucelenej časti plnenia určenej v rámci zmenových služieb.
2. Ak je dodávateľ v omeškaní s plnením podľa bodu 1.2 prílohy č.1 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 50,00 EUR za každý deň omeškania až do skutočného odstránenia chyby.
3. Objednávateľ neuplatní zmluvnú pokutu, pokiaľ je omeškanie dodávateľa spôsobené dôvodmi na strane objednávateľa, tretích strán, a/alebo ak k omeškaniu dodávateľa dôjde z dôvodu vyššej moci, resp. v dôsledku existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka.

- bude
ovni
uté
a
e
4. Pri oneskorenej úhrade faktúry je dodávateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Dodávateľ má právo požadovať zaplatenie úroku z omeškania až do hodnoty fakturovanej ceny.
 5. Dodávateľ neuplatní úrok z omeškania v prípade, ak toto omeškanie bude spôsobené z dôvodu vyššej moci (napr. na strane Štátnej pokladnice).
 6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ nedodrží dohodnutý termín plnenia a predmet zmluvy nesplní ani v náhradnom termíne písomne dohodnutom s objednávateľom. Odstúpenie od zmluvy je účinné dorúčením písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy dodávateľovi.
 7. Dodávateľ má právo prerušiť plnenie zmluvy ak je objednávateľ v omeškaní so zaplatením splatnej faktúry o viac ako 60 dní a zároveň má právo po písomnom upozornení a stanovení dodatočnej lehoty na úhradu odstúpiť od zmluvy.
 8. Odstúpenie od zmluvy sú zmluvné strany povinné oznámiť písomne bez zbytočného odkladu po tom, čo nastala skutočnosť zakladajúca nárok na odstúpenie.
 9. V prípade nedodržania ustanovení tejto zmluvy, sa zmluvné strany zaväzujú rokovať v dobrej viere o náprave, a to tak, aby boli zabezpečené dodatočné podmienky plnenia tejto zmluvy a tak, aby sa to od dodávateľa mohlo v rozumnej miere požadovať.

ČL. IX.

OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený v zmysle autorského zákona poskytovať predmet zmluvy a jeho odovzdaním objednávateľovi nebudú narušené žiadne práva tretích strán. V opačnom prípade oprávnené finančné nároky tretích strán k poskytnutému predmetu zmluvy, bude znášať dodávateľ.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ je oprávnený používať časovo neobmedzene plnenia, ktoré vznikli v rámci zmenových služieb, spôsobmi umožňujúcimi naplnenie ich účelu v praxi.
3. Pri častiach predmetu plnenia zmluvy, kde na ich vykonanie je nevyhnutná súčinnosť objednávateľa, avšak súčinnosť objednávateľa nebude poskytnutá v dôsledku čoho nebude možné dodržať termín na splnenie takýchto častí predmetu plnenia, sa zmluvný termín na vykonanie časti predmetu zmluvy nadväzujúcej na časť plnenia, ktorú nie je

možné v dôsledku vzniku hore uvedenej situácie plniť, sa zmluvný termín plnenia časti predmetu plnenia primerane posúva.

4. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať ochranu dôverných údajov a osobných údajov príslušných právnych predpisov upravujúcich dané oblasti.

ČL. X.

BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY

1. Objednávateľ požaduje od dodávateľa pri práci vo svojich informačných systémoch dodržiavať bezpečnostné pravidlá platné pre informačný systém, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom plnenia. Poučenie o bezpečnostných pravidlách vykoná bezpečnostný manažér objednávateľa, o čom vykoná zápis. Zápis bude obsahovať rozsah poučenia, príslušnú dokumentáciu a podpisy.
2. Dodávateľ predmetu zmluvy vykoná poučenie všetkých svojich pracovníkov poverených vykonaním prác podľa predmetu tejto zmluvy v zmysle týchto bezpečnostných opatrení, o čom vykoná zápis. V poučení budú pracovníci uvedení menovite a poučenie potvrdia svojimi podpismi. Zápis o poučení odovzdá dodávateľ bezpečnostnému manažérovi objednávateľa.
3. Objednávateľ požaduje pri práci vo svojich informačných systémoch dodržať mlčanlivosť a ochranu dôverných a osobných údajov, tak počas prác, ako aj po ich ukončení, ako aj vo všetkých skutočnostiach, s ktorými sa dodávateľ oboznámi počas týchto prác.
4. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť rozsah prístupu dodávateľa k údajom aktívneho systému, len na taký rozsah, ktorý je nutný k splneniu predmetu zmluvy.
5. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť spôsob kontroly dodržiavania bezpečnostných pravidiel platných pre informačné systémy objednávateľa.
6. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie spĺňalo bezpečnostné požiadavky na neprítomnosť známych bezpečnostných zraniteľností k dátumu ich odovzdania. Zoznam relevantných zraniteľností bude dodaný objednávateľom v dostatočnom predstihu pred odovzdaním plnenia. Dodávateľ nezodpovedá za bezpečnostné zraniteľnosti produktov tretích strán.

7. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie neobsahovalo skryté funkcie a objednávatelom neobjednané funkcionality, ktoré umožnia tvorcovi systému ich zneužitie.
8. V prípade, že si servisný zásah na mieste inštalácie vyžaduje zmeny vykonané pracovníkom dodávateľa v informačnom systéme (IS) objednávateľa, objednávateľ je zodpovedný za vytvorenie záložných kópií dát viažucich sa k IS pred vykonaním zmien, aby bolo v prípade potreby možné dáta obnoviť. Vykonávanie zmien do IS nesmie ohroziť resp. zapríčiniť stratu, zničenie alebo poškodenie ostatných dát, ktoré sa nachádzajú v produkčnom prostredí objednávateľa. V prípade, že sa tak počas vykonávania zmien pre IS zavineným konaním dodávateľa preukázateľne stane, nesie za to dodávateľ v plnej miere zodpovednosť a nápravu v plnej miere zabezpečí na vlastné náklady - objednávateľ poskytne súčinnosť pri zabezpečení nápravy. Objednávateľ poskytne dodávateľovi prístupové práva len do tých častí svojho IS, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu predmetu tejto zmluvy.
9. Objednávateľ na požiadanie a za dohodnutých podmienok sprístupní dodávateľovi diaľkový prístup k IS. Diaľkový prístup bude realizovaný pomocou zabezpečenej VPN, pre dohodnutých servisných zamestnancov dodávateľa. Prístupovými právami objednávateľ zabezpečí postačujúce privilégia pre vykonávanie predmetu zmluvy.

ČL. XI.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len po vzájomnej písomnej dohode oboch strán.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a iných právnych predpisov súvisiacich s predmetom a obsahom tejto zmluvy.
4. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých objednávateľ a dodávateľ dostane každý po dva rovnopisy.

V Bratislave dňa 11. 12. 2013

V Bratislave dňa

za objednávateľa

za dodávateľa

Štatistický úrad SR

EMM spol. s r.o.

PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc.,
predsedníčka

Ing. Mária Schill
konateľ

Prílohy:

Príloha č. 1 k zmluve: „Zoznam poskytovaných služieb podpory“

Príloha č. 2 k zmluve: „Organizácia a riadenie podpory“

Príloha č. 1 k zmluve ZML-3-5/2014-500: „Zoznam poskytovaných služieb podpory“

Definície a skratky

Pojem	Definícia
Chyba	Funkčná nedostatočnosť (nefunkčnosť), alebo také správanie sa aplikácií (modulov), ktoré predstavuje odklon od správania sa opísaného v používateľskej dokumentácii
Dochádzkový systém	Softvérové a hardvérové dielo na evidovanie dochádzky
IS	Informačný Systém

Zoznam poskytovaných služieb podpory

V rámci podpory budú poskytované tieto služby:

1. „**Štandardná údržba Dochádzkového systému (DS)**“ - vrátane poskytovania služby „Horúcej linky“ a „Opravy chýb“,
2. „**Garancia realizácie zmien a poskytnutie podporných služieb**“ – dátová podpora, ostatné zmenové požiadavky, konzultácie, školenia, podporné služby.

I. Štandardná údržba DS

Štandardná údržba DS zahŕňa:

- horúcu linku,
- SLA - Opravu chýb,
- technologickú podporu,
- úpravy softvérovej a hardvérovej časti DS v rámci štandardnej údržby.

1.1. Horúca linka

Horúca linka zabezpečuje:

- príjem požiadaviek,
- sledovanie a spracovanie požiadaviek,
- analýzu požiadaviek,
- správy o stave spracovania požiadaviek,
- prebiehajúcu komunikáciu potrebnú pre objasnenie a riešenie požiadaviek,
- stručné poradenstvo a konzultácie prostredníctvom telefonátov a správ elektronickej pošty vo vzťahu k problémom, ku ktorým došlo počas prevádzky DS.

Ohlasovanie chýb

Dodávateľ poskytuje službu „Horúca linka“ pre splnomocnených zástupcov určených objednávateľom. Objednávateľ oznámi dodávateľovi meno splnomocnených zástupcov do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Dodávateľ oznámi objednávateľovi, do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, meno splnomocnených zástupcov, ktorí budú zodpovední za poskytovanie služieb.

Splnomocnení zástupcovia majú právo používať službu Horúca linka počas pracovných dní v čase medzi 8:00 a 16:00 hod. prostredníctvom týchto kontaktov:

E-mail: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Telefón: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

www: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Podozrenia na zistené chyby sa hlásia ako požiadavky prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii, alebo prostredníctvom elektronickej pošty (preferovanou možnosťou je internetová aplikácia). V súrnych prípadoch môže byť incident oznámený aj telefonicky v čase medzi 8:00 a 16:00, ale okrem toho musí byť zaznamenaný ako požiadavka prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii. Objednávateľ zároveň uvedie aj všetky okolnosti, ktoré viedli ku chybe a na požiadanie z DS poskytne ďalšiu požadovanú dokumentáciu. Dodávateľ potvrdí prijatie správy prostredníctvom elektronickej pošty a zmenou stavu požiadavky v internetovej aplikácii.

1.2. SLA - Oprava chýb

Dodávateľ v rámci SLA – Opravy chýb zabezpečuje:

- diagnostiku nahlásených problémov prostredníctvom diaľkového prístupu,
- distribúciu dočasných opráv a nových verzií aplikácií.

Za chybu sa nepovažujú :

- následky nesprávneho používania aplikácií, najmä bez príslušného zaškolenia,
- následky útoku počítačového vírusu,
- následky hackerského útoku,
- nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa spôsobené chybou v systémovom prostredí (technické vybavenie, sieť, štandardné programové vybavenie – operačný systém, relačné systémy riadenia bázy dát, atď.).

Podľa naliehavosti potreby na nápravu sa chyby klasifikujú takto:

Kritická chyba

Kritická chyba sa prejavuje výpadkom fungovania celého SW alebo HW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku, alebo jeho podstatnej časti. Prejavuje sa globálne voči skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Závažná chyba

Závažná chyba sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW a HW komponentu ako celku, alebo jeho podstatných častí. Prejavuje sa globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Ostatné chyby

Chyby znemožňujúce používanie funkcií SW modulov a HW z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzujú použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

Dodávateľ vyhodnotí správu o hlásení chyby v závislosti od pridelennej triedy (priority) chyby. V prípade, že sa potvrdí chyba DS, dodávateľ oznámi objednávateľovi predbežný termín pre jej odstránenie. Ak je to možné, dodávateľ bude objednávateľa informovať o možnostiach, ako sa danej chybe vyhnúť, alebo o alternatívnom postupe. Pre jednotlivé triedy chýb dodávateľ zaručuje nasledujúce časy medzi prijatím hlásenia o chybe, začatím krokov pre jej odstránenie a opravou chyby:

Typ chyby	Lehota na zahájenie prác na odstránenie chyby	Lehota na odstránenie chyby
Kritická	do jedného pracovného dňa od obdržania hlásenia o probléme	do troch pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme
Závažná	do 3 pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme	v priebehu 20 pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme
Ostatné	podľa dohody	podľa dohody

Dohodnutá doba na vyriešenie chyby začína plynúť momentom nahlásenia chyby dodávateľovi na Horúcu linku v čase na tom určenom v zmysle bodu 1.1 tejto prílohy. V prípade, že problém bol nahlásený mimo danej doby, začína lehota plynúť nasledovný pracovný deň o 8:00 hod.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa preruší na dobu, ktorú potrebuje objednávateľ na to, aby dodávateľovi na jeho žiadosť poskytol relevantné doplňujúce informácie o chybe a poskytol prístupové privilégia. Plynutie doby je prerušené až do momentu, kedy objednávateľ oznámi dodávateľovi vykonanie a výsledok akcie, o ktorú bol dodávateľom požiadaný.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa ukončí momentom dodania riešenia chyby objednávateľovi, ktorého aplikácia buď chybu odstráni, alebo spôsobí zmenu kategórie chyby, alebo sa preukáže, že išlo o chybu mimo systému, ktorý je predmetom údržby v tejto zmluve, resp. chyba vznikla neodborným zásahom v rozpore s dokumentáciou DS, ktorý nebol zrealizovaný pracovníkom dodávateľa.

Odstránením kritickej chyby sa rozumie aj sfunkčnenie systému tak, aby bola zabezpečená prevádzka.

Dodávateľ zasiela opravy rôznych chýb DS objednávateľovi buď vo forme dočasných opráv alebo ako súčasť novej inštaláčnej verzie. V prípade databázových opráv dodávateľ zasiela opravný script, ktorý objednávateľ nasadí do produkčného prostredia.

Objednávateľ potvrdí príjem a úspešnosť opravy chyby bez zbytočného odkladu. V prípade, že dodávateľ nedostane potvrdenie o nasadení opravy zo strany objednávateľa do dvoch pracovných dní, bude chyba považovaná za odstránenú.

1.3. Technologická podpora

V rámci služby technologická podpora dodávateľ zabezpečí dostupnosť náhradných dielov tak, aby sa dosiahla požadovaná doba odozvy, nástupu na servis a odstránenia chyby. V rámci služby nie sú dodávané žiadne činnosti, spotrebné materiály alebo náhradné súčiastky.

1.4. Úpravy softvérovej a hardvérovej časti DS v rámci štandardnej údržby.

V rámci tejto služby dodávateľ poskytuje Update. Za Update sa považuje revízia výrobku, ktorá nemení jeho charakteristiku alebo funkčnosť. Update je štandardne dodávaný na pamäťových médiách. Update môže obsahovať opravy chýb.

Zoznam produktov pre ktoré sa budú poskytovať služby

Produkt SW	počet lic.
Dochádzkový systém Kriváň do 1500 zamestnancov sieť eKriván	1
Prístupový systém WIS/K, ver. 4.X	1
Vysunutý komunikačný port Kom. stanice/K - NT sl.v sieti LAN	9

Produkt HW	počet ks
Čítacia hlava SBox	2
Čítacia jednotka EMMBox_72K Proxy	2
Čítacia jednotka WBox_42Hpo (krabička, priechodky, vývod pre 2 ext. antény)	1
Čítacia jednotka WBox_72K PROXY	16
Čítacia jednotka WBox_KL	1
Targha Proxy	1
Targha-2H Proxy (dve čítacie hlavy)	1
Targha-2HK Proxy (dve čítacie hlavy, jedna klávesnica)	5
Napájací zdroj 2A so zálohou AKU 7Ah	9
Elektrozámok s kontrolou otvorenia dverí	9
Prevodník Moxa 2 port TCP/IP - RS485	8

Miesto plnenia predmetu zákazky

Sídlo Štatistického úradu Slovenskej republiky
Miletičova 3,
824 67 , Bratislava

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Bratislave
Hanulova 5/c
P.O. BOX 18
840 00 Bratislava 4

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Trnave
Osvaldova 2
917 23 Trnava

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Trenčíne
Kniežaťa Pribinu 28
911 54 Trenčín

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Nitre
Rázusova 9
P.O. BOX 9B
949 55 Nitra

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Žiline
Framborská 23
011 21 Žilina

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Banskej Bystrici
Trieda SNP 75
974 89 Banská Bystrica

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Prešove
P. O. Box 16
Plzenská 2
080 16 Prešov

Štatistický úrad Slovenskej republiky - pracovisko ŠÚ SR v Košiciach
Werferova 3
040 11 Košice

Garancia realizácie zmien a poskytnutie podporných služieb

Je poskytované analytických, programátorských a ostatných prác súvisiacich s rozvojom aplikácie a hardwarového vybavenia podľa požiadaviek, školenia zamestnancov, konzultácie a podporné služby, vrátane inštalácie nových verzií aplikácií, hardwarového vybavenia a úpravu aplikácie pre nové verzie operačných a databázových systémov a aplikačného softvéru. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnych poplatkoch a budú riešené samostatnými objednávkami podľa bodu 3 „Spôsob riešenia zmenových požiadaviek“ prílohy č.2 tejto zmluvy.

4.1. Dokumentácia Dochádzkového systému

V rámci poskytovania služieb bude každá zmena SW a HW a jeho implementácie do IT prostredia ŠÚ SR zachytená v aktualizovanej dokumentácii ako garancia toho, že dodávateľ udržiava vysoko odborne pripravený tím. Zahŕňa aktualizáciu Dokumentácie DS v odsúhlasenej verzii opisujúcich funkčnosť DS a podmienky jeho prevádzky a obsluhy po vykonaní aplikačných, konfiguračných, technologických a iných zmien nad DS.

Príloha č. 2 k zmluve ZML: „Organizácia a riadenie podpory“

Struktúra projektu podpory

Služby budú poskytované na základe požiadaviek vyplývajúcich zo Zoznamu poskytovaných služieb podpory v zmysle prílohy č. 1 zmluvy.

Struktúra riadenia podpory

Na riadení podpory sa budú podieľať nasledovné riadiace funkcie: projektový manažér objednávateľa a dodávateľa, manažér pre zmenu objednávateľa a dodávateľa, manažér pre SLA objednávateľa a dodávateľa. Ich stručná definícia poslania a kompetencií je nasledovná:

Projektový manažér objednávateľa/dodávateľa

Je to najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- koordinovať postup jednotlivých poskytovaných služieb vo vecnej a časovej rovine,
- monitorovať činnosť z hľadiska dodržovania dohodnutých formálnych postupov a termínov,
- rozhodovať problémy/nehody eskalované manažérmi pre zmenu a manažérmi pre SLA,
- zodpovedá za akceptáciu/neakceptáciu uskutočneného plnenia,
- príprava návrhov zmluvných zmien.

Manažér pre zmenu objednávateľa

Manažér pre zmenu objednávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- predloženie presnej funkčnej špecifikácie zmien dodávateľovi (manažérovi pre zmenu dodávateľa),
- zabezpečenie schváľovacích a podpisových náležitostí na strane objednávateľa,
- komunikácia s dodávateľom ohľadom zmien, analýz a návrhov riešenia,
- riadenie procesu realizácie zmeny pre všetky fázy procesu a jeho pripravenosti na testovanie a zavedenie riešenia, riadenie spolupráce zainteresovaných osôb na strane objednávateľa,
- udržiavanie úplného a aktuálneho zoznamu zmien.

Manažér pre zmenu dodávateľa

Manažér pre zmenu dodávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s objednávateľom ohľadom zmien (s manažérom pre zmenu objednávateľa)
- predkladanie predpokladanej a konečnej ceny
- zabezpečenie realizácie, programovania a kompletného dodania predmetu požiadavky na zmenu na strane dodávateľa
- zabezpečenie schváľovacích a podpisových náležitostí na strane dodávateľa

Manažér pre SLA objednávateľa

Manažér pre SLA objednávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s dodávateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v bode č.1 , „Štandardná údržba DS“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- kontroluje dodržiavanie parametrov SLA na strane objednávateľa.

Manažér pre SLA dodávateľa

Manažér pre SLA dodávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s objednávateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v bode č.1 , „Štandardná údržba DS“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- zabezpečuje dodržiavanie parametrov SLA na strane dodávateľa.

3. Spôsob riešenia zmenových požiadaviek

Pre účely riešenia požiadaviek na zmenu sa zavádza pojem „zmena“ čo vyjadruje pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti **DS** a súvisiacej dokumentácie.

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj resp. zmena funkčnosti **DS**. Tento postup využíva nastavenie procesu riadenia zmien:

1. Manažér pre zmenu objednávateľa vyplní formulár „Požiadavka na zmenu a analýzu dopadov“, kde uvedie presnú/é funkčnú/é požiadavku/y na zmenu. Vyplnený formulár zašle manažérovi zmeny dodávateľa.
2. Na základe presnej/ých funkčnej/ých požiadavky/iek na zmenu Manažér pre zmenu dodávateľa zabezpečí predloženie predbežnej cenovej kalkulácie a pošle ju manažérovi zmeny objednávateľa.
3. Ak manažér pre zmenu objednávateľa odsúhlasí predbežnú cenovú kalkuláciu, manažér pre zmenu dodávateľa zabezpečí predloženie analýzy a návrhu riešenia s časovým harmonogramom.
4. Po schválení analýzy a návrhu riešenia manažérom pre zmenu objednávateľa predloží manažér pre zmenu dodávateľa presnú cenovú kalkuláciu.
5. Po schválení presnej cenovej kalkulácie manažér pre zmenu objednávateľa vystaví dokument „Objednávka na zmenové požiadavky“ (ďalej len „Objednávka“) a odošle ho mailom manažérovi zmeny dodávateľa. Následne dokument Objednávka vytlačí (dva originály - jeden pre dodávateľa a jeden pre objednávateľa) a podpísaný ho doručí manažérovi pre zmenu dodávateľa. Ak objednávateľ nevystaví Objednávku, zaväzuje sa uhradiť dodávateľovi náklady vynaložené na analýzu a návrh riešenia, ktorá neprevyšuje odsúhlasenú predbežnú cenovú kalkuláciu za analýzu a návrh riešenia.
6. Po obdržaní a odsúhlasení podpísaného originálu Objednávky manažér zmien dodávateľa zahájí realizáciu objednaných prác v zmysle schváleného harmonogramu.

7. Po ukončení prác vystaví manažér zmien dodávateľa preberací protokol, ktorého súčasťou budú testovacie scenáre (ak boli požadované manažérom pre zmenu objednávateľa v rámci Objednávky) a príslušná dokumentácia podľa bodu 4.1 prílohy č. 1 tejto zmluvy (ak je relevantné).
8. Po poskytnutí služieb v zmysle dokumentu Objednávka manažér pre zmenu objednávateľa zabezpečí otestovanie dodaného riešenia a v prípade úspešnosti testovania podpíše preberací protokol k predmetnej zmene.
9. Na základe podpísaného preberacieho protokolu preukazujúceho úspešnosť otestovania vystaví do 5 dní manažér pre zmenu dodávateľa akceptačný protokol na podpis oboch projektových manažérov.